

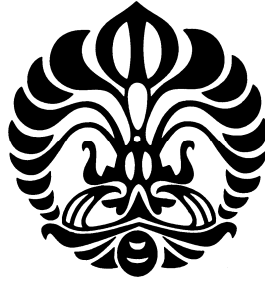


UNIVERSITAS INDONESIA

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PERSYARATAN
HYGIENE SANITASI PADA RESTORAN
(STUDI MENGENAI PENERAPAN SYARAT HYGIENE SANITASI
OLEH *PIZZA HUT* INDONESIA)**

**ERICK BRIAN GANANTO
0606044783**

**FAKULTAS HUKUM
PROGRAM ILMU HUKUM
DEPOK
JULI 2011**



UNIVERSITAS INDONESIA

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PERSYARATAN
HYGIENE SANITASI PADA RESTORAN
(STUDI MENGENAI PENERAPAN SYARAT HYGIENE
SANITASI OLEH *PIZZA HUT* INDONESIA)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum

**ERICK BRIAN GANANTO
0606044783**

**FAKULTAS HUKUM
PROGRAM ILMU HUKUM
DEPOK
JULI 2011**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Erick Brian Gananto

NPM : 0606044783

Tanda Tangan



Tanggal : 7 Juli 2011

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Erick Brian Gananto
NPM : 0606044695
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul Skripsi : Perlindungan Konsumen Terhadap Persyaratan
Hygiene Sanitasi pada Restoran (Studi Mengenai
Penerapan Syarat Hygiene Sanitasi oleh Pizza Hut
Indonesia)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Heri Tjandrasari, SH., M.H
Pembimbing : Henny Marlyna, SH., MLI
Penguji : Myra. B. Setiawan, SH., M.H
Penguji : Rosewitha Irawaty, S.H., MLI
Penguji : Purnawidhi W. Purbacaraka, SH., M.H



Handwritten signatures of the examiners, including the names Heri Tjandrasari, Henny Marlyna, Myra B. Setiawan, Rosewitha Irawaty, and Purnawidhi W. Purbacaraka.

Ditetapkan di : Kampus FHUI Depok
Tanggal : 7 Juli 2011

KATA PENGANTAR/ UCAPAN TERIMA KASIH

Bersyukur atas kasih karunia dan kekuatan yang diberikan Tuhan kepada penulis, sehingga semua jerih payah dan upaya penulis selama belajar di Fakultas Hukum Universitas Indonesia dapat mencapai tahap akhir masa studi dengan menyelesaikan sebuah skripsi yang berjudul “Perlindungan Konsumen Terhadap Persyaratan Hygiene Sanitasi pada Restoran (Studi Mengenai Penerapan Syarat Hygiene Sanitasi oleh Pizza Hut Indonesia).”

Skripsi ini mencoba untuk membahas mengenai penerapan persyaratan hygiene sanitasi yang dilakukan oleh industri jasaboga dalam hal ini adalah restoran, sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta peraturan lainnya untuk menjamin suatu kepastian hukum dalam perlindungan konsumen.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini sulit terwujud tanpa adanya bantuan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu sebagai ucapan terima kasih penulis kepada semua pihak yang telah membantu demi terselesaikannya skripsi ini, maka melalui kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Heri Tjandrasari, SH., MH sebagai dosen pembimbing pertama yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan skripsi;
2. Ibu Henny Marlyna, SH., LL.M sebagai dosen pembimbing kedua yang telah bersedia menerima delegasi untuk mengganti pembimbing sebelumnya untuk memberikan pengarahan secara formil tentang penulisan skripsi;
3. Bapak Dr. Harsanto Nursadi, SH., M.Si sebagai Pembimbing Akademis yang telah memberikan semangat kepada penulis selama kuliah dan mendukung penulis untuk menyelesaikan studi dan skripsi;
4. Bapak Purnawidhi W. Purbacaraka, SH., M.H sebagai Ketua Sub. Program Sarjana Ekstensi Fakultas Hukum Universitas Indonesia yang memberikan motivasi, bimbingan dan support kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi;
5. Bapak Renaldo Panggabean selaku Presiden Direktur PT. Resanel Prima Utama beserta jajaran staff nya yang mendukung dan mengerti aktifitas penulis sebagai seorang karyawan sekaligus sebagai mahasiswa;

6. Bapak Boy Sangamar selaku *Employee Development Manager* PT. Sarimelati Kencana (*Pizza Hut* Indonesia) yang meluangkan waktu untuk memberikan *input* dan arahan kepada penulis;
7. Ibu Julia Pamela Latuputty dan Bapak Edy Dharmawan, *Div. Operation* PT. Sarimelati Kencana (*Pizza Hut* Indonesia) atas kesabaran dan dedikasinya dalam memberikan support kepada penulis;
8. Bapak Hasan Basri *Employee Development Staff* PT. Sarimelati Kencana dan Ibu Rafita Firkananda, *Quality Assurance* PT. Sarimelati Kencana (*Pizza Hut* Indonesia) atas bantuan dan dukungannya;
9. Keluarga Ibu Veronika Sri Hardjantie yang memberi dukungan dan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan studi;
10. Anneke Vera Komputri, B.Bus, yang selalu sabar dan setia membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan studi dan skripsi;
11. Kedua Orangtua dan Kakak serta adik tersayang, yang telah memberikan doa dan semangat yang tak terhingga dalam kesulitan-kesulitan yang ditemui penulis selama penyusunan skripsi;
12. Seluruh Dosen FHUI yang telah membimbing dan mengajarkan seluruh ilmunya kepada penulis selama menempuh studi di Fakultas Hukum Universitas Indonesia;
13. Pegawai Sekretariat Program Eksetensi FHUI, yang telah banyak membantu penulis dalam proses administratif selama masa kuliah dan penulisan skripsi;
14. Teman-teman FHUI Ekstensi angkatan 2006 yang telah memberikan dukungan kepada penulis selama masa kuliah;
15. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya, yang telah memberikan dukungan dan doa kepada penulis hingga terselesaikannya skripsi ini.

Pada akhirnya, penulis berkeyakinan bahwa dalam skripsi ini tidaklah sempurna, oleh sebab itu diharapkan adanya kritik, saran, ataupun tanggapan untuk membuat skripsi ini lebih baik dan bermanfaat bagi yang membacanya.

Depok, 7 Juli 2011



Erick Brian Gananto

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas Akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Erick Brian Gananto
NPM : 0606044783
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya, yang berjudul:

Perlindungan Konsumen Terhadap Persyaratan Hygiene Sanitasi pada Restoran (Studi Mengenai Penerapan Syarat Hygiene Sanitasi oleh Pizza Hut Indonesia)

Beserta perangkat yang ada. Dengan Hak bebas Royalti Nonekklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya tanpa meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada tanggal : 7 Juli 2011

Yang Menyatakan



(Erick Brian Gananto)

ABSTRAK

Nama : Erick Brian Gananto
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul : Perlindungan Konsumen Terhadap Persyaratan Hygiene Sanitasi Pada Restoran (Studi Mengenai Penerapan Syarat Hygiene Sanitasi Oleh Pizza Hut Indonesia).

Penerapan hygiene sanitasi merupakan hal penting yang diterapkan oleh setiap industri jasa boga tidak terkecuali dengan restoran dan rumah makan. Dibutuhkan manajemen yang baik serta komitmen yang kuat dalam menjalankan industri jasa boga, karena ini menyangkut keamanan makanan yang langsung dapat dikonsumsi oleh konsumen. Maraknya restoran yang menjamur saat ini menjadikan betapa pentingnya penerapan syarat hygiene sanitasi yang mau tidak mau harus dilakukan oleh pelaku usaha dibidang industri jasa boga. Merujuk Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 yang menekankan pentingnya hak konsumen dalam memperoleh suatu jaminan kepastian hukum dalam mengkonsumsi makanan. Salah satu hak konsumen yang dijamin oleh Undang-undang Perlindungan Konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa. Hak ini memungkinkan konsumen untuk memperoleh barang yang terjamin keamanannya. Konsumen akan menikmati perlindungan tersebut jika barang yang dikonsumsi dan beredar di pasar sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku atau seharusnya berlaku. Maka penulis melakukan penelitian terhadap Pizza Hut Indonesia mengenai penerapan persyaratan hygiene sanitasi dalam rangkaian produksi makanan sampai kepada penyajiannya kepada konsumen. Pizza Hut Indonesia merupakan salah satu restoran yang terbesar di Indonesia, dengan pengalaman di industri makanan selama 26 tahun dan saat ini memiliki 200 restoran yang tersebar hampir di seluruh provinsi di Indonesia

Kata Kunci:

Perlindungan Konsumen, hygiene sanitasi, Pizza Hut.

ABSTRACT

Name : Erick Brian Gananto
Study Program : Law
Title : Consumer Protection Requirements of Hygiene Sanitation in Restaurant (Study On The Implementation of Hygiene Sanitation by Pizza Hut Indonesia)

Application of hygiene sanitation is an important applied by any food industry is no exception to the restaurant. It takes good management and strong commitment in carrying the food industry, because it concerns food safety which can be directly consumed by consumers. The rise of restaurants at this time makes the importance of the implementation of hygiene sanitation conditions that inevitably must be made by entrepreneurs in the field of food industry. Referring to the Consumer Protection Act No. 8 of 1999 which stressed the importance of consumer rights in obtaining a guarantee of legal certainty in consuming the food. One of the rights of consumers that are guaranteed by the Consumer Protection Act is the right to comfort, security and safety in consuming goods and services . This right allows the consumer to acquire goods for their safety. Consumers will enjoy such protection if the goods consumed and circulated in the market is in conformity with existing regulations or should apply. So the authors conducted a study of Pizza Hut Indonesia regarding the application of hygiene sanitation requirements in food production series up to its presentation to the consumer. Pizza Hut Indonesia is one of the largest restaurant in Indonesia, with experience in the food industry for 26 years and currently has 200 restaurants scattered in almost all provinces in Indonesia.

Keywords:

Consumer Protection, Hygiene Sanitation, Pizza Hut.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
ABSTRAK/ <i>ABSTRACT</i>	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
1. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Pokok Permasalahan.....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Definisi Operasional.....	8
1.5. Metode Penelitian Hukum.....	11
1.5.1 Metode Pendekatan.....	12
1.5.2 Spesifikasi Penelitian	12
1.5.3 Subjek dan Objek Penelitian	13
1.5.4 Tehnik Pengumpulan Data	13
1.6. Metode Analisis yang Digunakan.....	14
1.7. Sistematika Penulisan.....	14
2. Tinjauan Umum Hukum Perlindungan Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....	16
2.1. Pengertian, Azas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen.....	16
2.1.1. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen.....	16
2.1.2 Asas Hukum Perlindungan Konsumen	17
2.1.3 Tujuan Perlindungan Konsumen	18
2.2. Pokok-pokok Dalam hukum Perlindungan Konsumen	21
2.2.1 Pelaku Usaha	21
2.2.2 Konsumen	22
2.2.3. Badan Perlindungan Konsumen Nasional	25

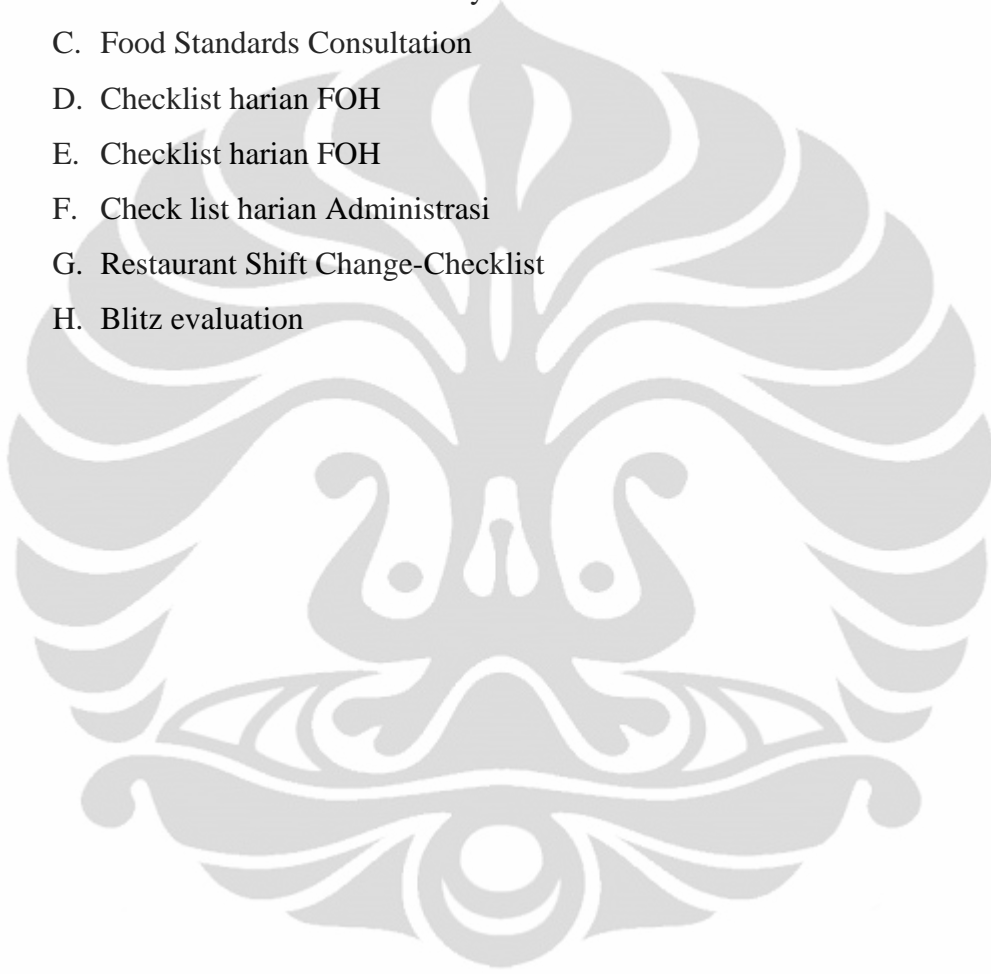
2.2.4. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)	26
2.2.5. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)	26
2.3 Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha.....	28
2.3.1 Hak Konsumen.....	28
2.3.2. Kewajiban Konsumen.....	31
2.3.3. Hak Pelaku Usaha adalah.....	32
2.3.4. Kewajiban Pelaku Usaha.....	33
2.4. Larangan Bagi Pelaku Usaha.....	34
2.5. Tanggung jawab Pelaku Usaha.....	37
2.6. Pembinaan Dan Pengawasan Oleh Pemerintah.....	37
3. Tinjauan Umum Tentang Hygiene Sanitasi Jasaboga (Restoran) Serta Pengawasannya.....	40
3.1 Penggolongan Jasaboga.....	40
3.2 Pengaturan Hukum tentang Hygiene Sanitasi Makanan.....	44
3.3 Penerapan Persyaratan Hygiene Sanitasi Jasaboga pada Restoran dan Rumah Makan.....	50
3.4 <i>Critical Control Point</i> (CCP) atau Titik Kendali Kritis dan <i>Hazard Analysis and Critical Control Point</i> (HACCP) atau Analisis Bahaya dan Pengendalian Titik Kritis.....	61
3.5 Pengawasan.....	63
4. Pemenuhan Persyaratan Hygiene Sanitasi oleh Pizza Hut Indonesia.....	65
4.1. Profile <i>Pizza Hut</i> Indonesia	65
4.1.1 Sejarah dan Latar Belakang <i>Pizza Hut</i> Indonesia	65
4.1.2. Produk <i>Pizza Hut</i> Indonesia	69
4.2. Pemenuhan Kewajiban Pizza Hut Indonesia Terhadap Persyaratan Hygiene Sanitasi Makanan	70

5. Kesimpulan dan Saran	87
5.1 Kesimpulan	87
5.2 Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	90
DAFTAR LAMPIRAN	
DAFTAR GAMBAR	



DAFTAR LAMPIRAN

- A. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1098/MENKES/SK/VII/2003 tentang Persyaratan Hygiene Sanitasi Rumah makan dan restoran
- B. E-CER Peformance Summary
- C. Food Standards Consultation
- D. Checklist harian FOH
- E. Checklist harian FOH
- F. Check list harian Administrasi
- G. Restaurant Shift Change-Checklist
- H. Blitz evaluation



DAFTAR GAMBAR

- A. Pizza Hut Oven
- B. Job Aid Pembuatan Topping Pizza
- C. Job Aid Penerimaan dan Sanitasi Sayuran



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Produk Makanan dan Minuman merupakan salah satu produk yang merupakan kebutuhan utama manusia. Persoalan penting yang sering muncul adalah standar kualitas makanan, di mana hal ini akan berdampak luas pada kualitas kesehatan baik fisik maupun mental/psikologis dan kecerdasan masyarakat. Banyak pengalaman buruk yang dialami konsumen dalam hal rendahnya standar kualitas makanan. Salah satu hak konsumen yang dijamin oleh Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa¹. Hak ini memungkinkan konsumen untuk memperoleh barang yang terjamin keamanannya. Konsumen akan menikmati perlindungan tersebut kalau barang yang beredar di pasar dan kemudian mereka konsumsi sesuai dengan standar. Kondisi ini pada dasarnya adalah merupakan bagian dari aspek keamanan produk/makanan (*food safety*) yang telah menjadi persyaratan global.

Di berbagai negara keamanan makanan (*food safety*) telah menjadi persyaratan utama dan diawasi secara ketat oleh lembaga khusus yang menangani aspek tersebut. Mereka melakukan pengawasan terhadap produk beredar yang dapat membahayakan keselamatan masyarakat. Di lain pihak mereka juga melakukan pembinaan kepada masyarakat untuk meningkatkan kesadarannya mengenai keselamatan dalam memilih produk.

Di Indonesia aspek keamanan makanan (*food safety*) belum ditangani secara baik dan komprehensif, berbeda dengan keamanan produk (*product safety*) dan obat-obatan telah dilakukan oleh Badan POM. Sesuai dengan ketentuan dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, salah satu aspek perlindungan konsumen adalah keselamatan dalam menggunakan produk barang dan jasa. Namun selama ini aspek perlindungan konsumen masih berfokus pada

¹ Indonesia, Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 huruf (a) yang berbunyi “hak konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.”

permasalahan secara umum, misalnya masalah harga, kualitas, promosi dan lainnya, dan belum secara khusus mengawasi aspek keselamatan produk.

Product safety termasuk *food safety* belum banyak dikenal, dipahami dan dijalankan oleh pengusaha atau produsen barang dan jasa di Indonesia. Produsen barang dan jasa masih berorientasi kepada harga yang ditawarkan dan kurang memperhatikan aspek keselamatannya, hal ini didukung dengan kebiasaan konsumen Indonesia yang lebih cenderung melihat harga murah ketimbang kualitas yang notabene akan berkaitan dengan keselamatannya.

Setiap konsumen mendambakan memperoleh hak-haknya dengan layak, memiliki *bargaining power* yang sama tatkala melakukan transaksi dengan produsen. Konsumen menginginkan suatu pasar yang diatur dengan prinsip-prinsip, peraturan serta suatu itikad baik dari semua unsur yang terlibat di dalamnya baik produsen, pemerintah maupun konsumen itu sendiri. Konsumen memerlukan suatu pasar di mana mereka dapat memilih yang baik dan yang kurang baik. Seringkali terjadi ketegangan antara konsumen dengan produsen karena mereka memiliki kepentingan yang berbeda. Konsumen menginginkan memperoleh barang dan jasa dengan sebaik-baiknya, sementara produsen menginginkan memperoleh untung yang sebanyak-banyaknya agar usahanya tetap bertahan.

Dalam transaksi jual beli, konsumen memiliki peran menjadi “raja,” artinya ia dilayani oleh penjual dan berhak memilih barang yang terbaik untuk dibeli atau dikonsumsi. Konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan. Jika pelayanan terhadap konsumen dinilai tidak memuaskan dan konsumen merasa dirugikan, konsumen dapat menuntut haknya.²

Kebutuhan konsumen tidak terbatas hanya kepada kebutuhan primer, sekunder dan tersier saja, melainkan sudah merambah pada kebutuhan *lux*. Peningkatan taraf hidup masyarakat juga sangat mempengaruhi perputaran roda perekonomian sehingga secara tidak langsung memaksa penyedia jasa/produsen untuk memenuhi keinginan konsumen. Yang paling nyata-nyata terlihat adalah perkembangan di bidang restoran atau rumah makan.

² *Ibid*, Pasal 4 huruf (h).

Persaingan usaha di bidang jasa restoran ini sangat kontras terlihat terutama di ibukota dan daerah-daerah yang menjadi pusat bisnis atau tempat tinggal. Konsumen rela mengeluarkan uang yang tidak sedikit untuk mendapatkan makanan yang mempunyai cita rasa yang enak dan sehat, kebutuhan makanan sudah menjadi “hiburan” tersendiri bagi sebagian konsumen, bahkan sudah menjadi bagian dari gaya hidup terutama di kota-kota besar.³ Bagi sebagian besar konsumen di Indonesia, mereka mencurahkan uang dan waktunya yang cukup besar untuk melakukan transaksi dalam mengkonsumsi makanan dan minuman. Oleh karena itu tidaklah mengherankan bahwa makanan dan minuman mempunyai arti yang sangat penting dalam perspektif konsumen.

Tingginya keinginan untuk memenuhi kebutuhan ekonomi masyarakat dalam kehidupan sehari-hari menuntut adanya keadaan yang dapat mengimbangi hal tersebut dan secara alami tercipta berbagai macam kreativitas dan inovasi dalam bidang kuliner. Konsumen tidak hanya mau menerima penjualan jasa berbentuk makanan saja, namun sudah menjadi kewajiban pelaku usaha untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik demi kepuasan pelanggan (*customer service satisfaction*). Kepuasan pelanggan tidak hanya diukur semata-mata dari pelayanan yang ramah, lingkungan yang bersih atau pramusaji yang sigap, namun yang tidak kalah penting adalah kualitas makanan yang disajikan (*food quality*).

Pengertian keamanan dan kualitas makanan (*food safety and food quality*) terkadang menimbulkan kebingungan. Keamanan makanan mengacu pada semua bahaya, baik kronis atau akut, yang dapat membuat makanan berbahaya bagi kesehatan konsumen. Hal ini adalah mutlak, tidak bisa ditawar. Kualitas mencakup semua sifat lain yang mempengaruhi nilai suatu produk kepada konsumen. Ini termasuk sifat negatif seperti pembusukan, kontaminasi dengan kotoran, perubahan warna, perubahan bau, dan juga sifat positif seperti asal-usul, warna, aroma, tekstur dan metode pengolahan makanan. Perbedaan antara istilah keamanan dan kualitas dimaksudkan untuk kebijakan publik dan mempengaruhi sifat dan isi dari sistem pengawasan makanan yang paling memenuhi tujuan nasional yang telah ditetapkan.

³ Tim Aero Kalijati, “Makanan Sebagai Gaya Hidup.” <http://www.docstoc.com/docs/20870797/Makanan-Sebagai-Gaya-Hidup>. Diakses pada tanggal 1 Maret 2011.

Pengawasan makanan didefinisikan sebagai:

“Mandatory enforcement activities conducted by national or local governments to provide consumer protection and to ensure that all food safety during production, handling, storage, processing and distribution take place are healthy and fit for human consumption; It is meet safety requirements and quality standards, and it is listed on agreed commitment and accurately in accordance with applicable law.”⁴

Tujuan utama kegiatan pengawasan makanan adalah untuk menegakkan peraturan hukum yang mengatur tentang makanan yang melindungi konsumen dari makanan yang tidak aman, tidak murni dan tidak jujur, dengan cara melarang penjualan makanan yang dijual berdasarkan sifat, bahan atau kualitas yang ditentukan sendiri oleh produsen.

Keyakinan tentang keamanan dan integritas pasokan makanan merupakan syarat penting bagi konsumen. Wabah penyakit “*foodborne*” yang tersebar melalui bakteri *Escherichia coli*, *Salmonella* dan kontaminan-kontaminan kimia merupakan indikasi bahwa ada masalah dengan keamanan makanan dan hal itu meningkatkan kecemasan publik bahwa sistem pertanian modern, pengolahan dan pemasaran makanan ternyata tidak memberikan perlindungan memadai bagi kesehatan masyarakat. Faktor-faktor penyebab makanan berbahaya antara lain: praktek-praktek pertanian yang tidak layak, kebersihan yang buruk pada semua tahapan rantai makanan, kurangnya kontrol preventif dalam pengolahan dan persiapan makanan, penyalahgunaan bahan kimia, bahan baku, bahan dan air yang terkontaminasi, penyimpanan yang tidak memadai atau tidak layak, dan lain sebagainya.

Perhatian khusus tentang bahaya makanan biasanya difokuskan pada:

1. Bahaya mikrobiologi
2. Residu pestisida
3. Penyalahgunaan bahan tambahan pangan
4. Kontaminan kimia, termasuk racun biologis, dan
5. Pencemaran.⁵

⁴ Food & Agriculture Organization. “Assuring Food Safety and Quality: Guidelines for Strengthening National Food Control System.” USA, WHO publication.

⁵ Ibid.

Daftar di atas diperpanjang lagi dengan organisme yang dimodifikasi secara genetik, *alergen* (penyebab alergi), residu obat hewan dan hormon pertumbuhan yang digunakan dalam memproduksi produk hewani. Konsumen mengharapkan perlindungan dari bahaya yang terjadi di sepanjang rantai makanan, mulai dari produsen primer lalu ke konsumen (sering digambarkan sebagai rangkaian “pertanian ke meja”). Perlindungan hanya akan terjadi jika semua sektor dalam rantai makanan beroperasi secara terpadu, dan sistem pengawasan diterapkan pada semua tahap dalam rantai ini. Diperlukan kerjasama yang harmonis dan terintegrasi dari semua pemangku kepentingan seperti petani, pelaku industri, pemerintah dan konsumen, karena tanpa kerjasama dan partisipasi aktif tidak akan ada kegiatan yang dapat mencapai tujuan.

Istilah sistem pengawasan makanan digunakan untuk menggambarkan tentang integrasi pendekatan peraturan wajib dan upaya-upaya preventif dan pendidikan yang melindungi rantai makanan secara keseluruhan. Jadi sistem pengawasan makanan yang ideal seharusnya mencakup penegakan persyaratan hukum yang efektif, bersama dengan pelatihan dan pendidikan, program penjangkauan masyarakat dan kemajuan kepatuhan sukarela. Sosialisasi dan penerapan syarat hygiene sanitasi pada saat pendirian suatu usaha industri jasad boga sudah wajib dilakukan, pengenalan pendekatan preventif terhadap *Hazard Analysis Critical Control Point* (HACCP) telah mengakibatkan industri harus mengambil tanggung jawab yang lebih besar dalam pengendalian risiko keamanan makanan. Pendekatan terpadu seperti itu memudahkan peningkatan perlindungan konsumen, merangsang pertanian dan industri pengolahan makanan secara efektif, dan memajukan perdagangan makanan domestik dan internasional.

Untuk menerapkan standardisasi yang baik dalam bidang usaha makanan dibutuhkan biaya yang besar dan serangkaian proses yang tidak mudah dan murah. Di Indonesia, tidak semua pelaku usaha yang bergerak di bidang industri makanan sanggup untuk memenuhi standar pengelolaan makanan yang baik. Masih banyak kasus di mana industri pangan (baik disengaja/tidak disengaja tidak mentaati Undang-Undang atau Peraturan Perundang-undangan yang berlaku). Banyak kasus/masalah, mulai dari berbagai jenis dan merk produk makanan yang diperdagangkan dalam keadaan tidak layak untuk dimakan, tidak bermutu dan

menggunakan bahan tambahan pangan yang berbahaya sampai terjadinya keracunan makanan.

Kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat dan beragam secara tidak langsung meningkatkan daya kritisi masyarakat terhadap suatu produk atau jasa yang dijual juga semakin “tajam.” Saat ini konsumen sudah mulai jeli dan kritis dalam mengkonsumsi suatu barang/jasa, hal ini dimungkinkan dengan semakin mudahnya meng-akses berbagai informasi baik mengenai suatu barang/jasa atau kejadian yang berhubungan dengan suatu barang/jasa yang terjadi ditengah masyarakat. Itu semua merupakan salah satu indikator tumbuhnya kesadaran konsumen terhadap keamanan makanan dan isu-isu kualitas serta peningkatan permintaan untuk informasi yang lebih baik.

Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis bermaksud melakukan penelitian terhadap penerapan syarat hygiene sanitasi produksi makanan yang dihasilkan oleh suatu perusahaan yang bergerak di bidang restoran yaitu *Pizza Hut* Indonesia. *Pizza Hut* Indonesia sudah memiliki cabang hampir di seluruh wilayah di Indonesia dan merupakan salah satu restoran terbesar di Indonesia. Dengan pengalaman bergerak di bidang restoran selama 26 (dua puluh enam) tahun di Indonesia, tentulah bukan hal yang mudah untuk mempertahankan eksistensinya di industri jasa makanan dan minuman. Diperlukan suatu strategi dan manajemen yang baik dalam menciptakan makanan dan mempertahankan standar mutu makanan yang layak di konsumsi oleh konsumen Indonesia di hampir 200 (dua ratus) cabang yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut maka yang menjadi judul dari penulisan ini adalah **Perlindungan Konsumen Terhadap Persyaratan Hygiene Sanitasi pada Restoran (Studi Mengenai Penerapan Syarat Hygiene Sanitasi oleh *Pizza Hut* Indonesia).**

1.2 Pokok Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan masalah ini dalam beberapa rumusan, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaturan tentang persyaratan hygiene sanitasi pada restoran dihubungkan dengan UU Perlindungan Konsumen.
2. Apakah *Pizza Hut* Indonesia telah memenuhi persyaratan hygiene sanitasi sesuai dengan peraturan yang ada dalam rangka memberikan perlindungan konsumen.

1.3 Tujuan Penelitian

Beberapa tujuan dan manfaat penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan atas diberlakukannya peraturan perundang-undangan Perlindungan Konsumen, dan adanya jaminan kepastian hukum terhadap perlindungan konsumen. Adapun yang menjadi tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menjelaskan bagaimana tanggung jawab *Pizza Hut* Indonesia terhadap makanan yang dihasilkan dihubungkan dengan kewajiban pelaku usaha berdasarkan UU nomor 8 Tahun 2009 Tentang Perlindungan Konsumen.
2. Menjelaskan apakah produk makanan yang dihasilkan oleh *Pizza Hut* Indonesia sudah sesuai dengan persyaratan hygiene sanitasi dan UU nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan serta Peraturan Perundang-undangan lainnya.

Secara teoritis manfaat dari penelitian ini adalah sebagai pengembangan wacana ilmu hukum, khususnya mengenai hukum perlindungan konsumen. Manfaat lain dari penelitian ini juga diharapkan dapat memberi kontribusi kepada:

1. Penulis, ahli hukum, praktisi, Pemerintah, para siswa yang sedang mempelajari ilmu hukum, seluruh konsumen dan para pelaku usaha untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang masalah yang dikaji terkait dengan implementasi undang-undang perlindungan konsumen terhadap hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha dalam kaitannya dengan persyaratan hygiene sanitasi.

2. Pelaku Usaha dalam memahami dan mengerti tentang pelayanan jasa restoran dalam menyajikan makanan yang bersih dan sehat sesuai dengan Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
3. Konsumen mengenai perlindungan dan upaya hukum yang dimiliki setiap konsumen dalam mengkonsumsi barang dan jasa serta meningkatkan kesadaran konsumen terhadap keamanan produk/makanan (*product safety*) dan isu-isu kualitas makanan.

1.4 Definisi Operasional

Secara ilmiah definisi operasional digunakan menjadi dasar dalam pengumpulan data. Dalam pemakaian praktis, definisi operasional dapat berperan menjadi penghilang bias dalam mengartikan suatu ide/maksud yang biasanya dalam bentuk tertulis. Definisi operasional adalah definisi (batasan pengertian) sesuatu konsep yang mengandung kejelasan dan ketegasan mengenai deskriptor (aspek-aspek yang terkandung atau tercakup) dan indikator (tanda-tanda keberagaman atau variabilitas) konsep yang akan diteliti itu, yang terukur (bisa dan mudah diukur).⁶ Dapat dilihat beberapa istilah yang digunakan dalam penulisan ini yaitu :

1. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.⁷
2. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.⁸
3. Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.⁹

⁶Tatang M. Mirin. "Konsep, konstruksi, definisi operasional, dan definisi konseptual dalam penelitian." *tatangmanguny.wordpress.com*. <http://tatangmanguny.wordpress.com/2009/05/30/definisi-operasional-dan-konseptual>. Diakses tanggal 25 Maret 2011.

⁷Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 tahun 1999, Pasal 1.

⁸*Ibid.*, Pasal 1 ayat 2.

⁹*Ibid.*, Pasal 4 ayat 4.

4. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.¹⁰
5. Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.¹¹
6. Sistem Analisa Bahaya dan Pengendalian Titik Kritis atau *Hazard Analysis Critical Control Point* (HACCP) adalah suatu analisis yang dilakukan terhadap bahan, produk, atau proses untuk menentukan komponen, kondisi atau tahap proses yang harus mendapatkan pengawasan yang ketat dengan tujuan untuk menjamin bahwa produk yang dihasilkan aman dan memenuhi persyaratan yang ditetapkan.¹²
7. Makanan jadi adalah makanan yang telah diolah jasaboga yang langsung disajikan.¹³
8. Rumah Makan adalah setiap tempat usaha komersial yang ruang lingkup kegiatannya menyediakan makanan dan minuman untuk umum ditempat usahanya.¹⁴
9. Restoran adalah salah satu jenis usaha jasa pangan yang bertempat disebagian atau seluruh bangunan yang permanen, dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyimpanan, penyajian dan penjualan makanan dan minuman bagi umum di tempat usahanya.¹⁵

¹⁰ *Ibid.*, Pasal 1 ayat 5.

¹¹ *Ibid.*, Pasal 1 ayat 3.

¹² Standar Nasional Indonesia, *Sistem Analisa Bahaya dan Pengendalian Titik Kritis (HACCP) serta pedomannya*. SNI Nomor 01-4852-1998.

¹³ Departemen Kesehatan, *Keputusan Menteri Kesehatan Tentang Persyaratan Hygiene sanitasi Rumah Makan dan Restoran*, Kepmen Kesehatan No. 1098/ MENKES/SK/VII/2003, Pasal 1.

¹⁴ *Ibid.*, Pasal 1 ayat 1.

¹⁵ *Ibid.*, Pasal 1 ayat 2.

10. Hygiene sanitasi makanan adalah upaya untuk mengendalikan faktor makanan, orang, tempat dan perlengkapannya yang dapat atau mungkin dapat menimbulkan penyakit atau gangguan kesehatan.¹⁶
11. Fasilitas sanitasi adalah sarana fisik bangunan dan perlengkapannya digunakan untuk memelihara kualitas lingkungan atau mengendalikan faktor-faktor lingkungan fisik yang dapat merugikan kesehatan manusia antara lain sarana air bersih, jamban, peturasan, saluran limbah, tempat cuci tangan, bak sampah, kamar mandi, lemari pakaian kerja (*locker*), peralatan pencegahan terhadap lalat, tikus dan hewan lainnya serta peralatan kesehatan.¹⁷
12. Penjamah makanan adalah orang yang secara langsung berhubungan dengan makanan dan peralatan mulai dari tahap persiapan, pembersihan, pengolahan, pengangkutan sampai dengan penyajian.¹⁸
13. Standar adalah spesifikasi atau persyaratan teknis yang dibakukan, termasuk tata cara dan metode yang disusun berdasarkan konsensus semua pihak yang terkait dengan memperhatikan syarat-syarat keselamatan, keamanan, kesehatan, lingkungan hidup, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta pengalaman perkembangan masa kini dan masa yang akan datang untuk memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya.¹⁹
14. Jasaboga adalah perusahaan atau perorangan yang melakukan kegiatan pengelolaan makanan yang disajikan di luar tempat usaha atas dasar pesanan.²⁰
15. Persyaratan sanitasi adalah standar kebersihan dan standar kesehatan yang harus dipenuhi sebagai upaya mematikan atau mencegah hidupnya jasad renik patogen dan mengurangi jumlah jasad renik lainnya agar

¹⁶ *Ibid.*, Pasal 1 ayat 4.

¹⁷ *Ibid.*, Pasal 1 ayat 6.

¹⁸ *Ibid.*, Pasal 1 ayat 8.

¹⁹ Indonesia, Peraturan Pemerintah Tentang Keamanan, Mutu dan Gizi Pangan. PP Nomor 28 Tahun 2004.

²⁰ Departemen Kesehatan, Keputusan Menteri Kesehatan Tentang Persyaratan Hygiene sanitasi Jasaboga, Permenkes No. 715/MENKES/SK/V/2003.

pangan yang dihasilkan dan dikonsumsi tidak membahayakan kesehatan dan jiwa manusia.²¹

16. Pengolahan adalah kegiatan yang meliputi penerimaan bahan mentah atau makanan terolah, pembuatan, pengubahan bentuk, pengemasan dan pewadahan.²²

17. Bahan makanan adalah semua bahan baik terolah maupun tidak, termasuk bahan tambahan makanan dan bahan penolong.²³

1.5 Metode Penelitian Hukum

Metodologi berasal dari kata metode yang berarti “jalan ke”, yang demikian dapat menurut kebiasaan metode dirumuskan dengan kemungkinan adalah cara tertentu untuk melaksanakan suatu prosedur.²⁴ Adapun tipologi penelitian dari sudut sifatnya merupakan penelitian hukum normatif²⁵ yang ditujukan untuk menggambarkan suatu masalah dalam substansi hukum terkait dengan kualitas bahan baku makanan yang diproduksi oleh pelaku usaha dan upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen sebagai pengguna jasa.

Menurut bentuknya penelitian ini adalah penelitian diagnostik²⁶ yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui sebab-sebab timbulnya suatu gejala ditujukan untuk mengetahui penyebab adanya pengaturan mengenai perlindungan konsumen. Menurut tujuannya adalah penelitian *fact finding*²⁷ yaitu ditujukan untuk menemukan fakta mengenai ada atau tidaknya ketentuan yang mengatur dan melindungi konsumen terhadap kerugian yang ditimbulkan dari kualitas bahan baku makanan pada restoran/rumah makan. Suatu penelitian yang menghubungkan penelitian murni dengan penelitian terapan, masalah yang diteliti berdasarkan pada teori atau dilihat kaitannya antara teori dengan praktik, penelitian ini disebut juga dengan *problema focused research* yaitu mengkaji permasalahan mengenai substansi hukum dengan mengkaitkan teori kepastian

²¹ *Ibid.* Pasal 1 ayat 10.

²² *Ibid.*

²³ *Ibid.*

²⁴ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, cet. 3 (Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia, 2006), hal. 43.

²⁵ *Ibid.*, hal. 46.

²⁶ *Ibid.*

²⁷ *Ibid.*, hal. 48.

hukum.²⁸ Menurut ilmu yang dipergunakan adalah penelitian mono disipliner yaitu hanya mengkaji permasalahan yang ada dengan disiplin ilmu hukum.²⁹

Dalam rangka penelitian mengenai tanggung jawab pelaku usaha dalam menyediakan produk yang bermutu bagi konsumen, dalam studi kasus di *Pizza Hut*, maka dipergunakan metode penelitian sebagai berikut :

1.5.1. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan yuridis normatif, yaitu cara atau prosedur yang digunakan untuk memecahkan masalah penelitian dengan meneliti data sekunder terlebih dahulu untuk kemudian meneliti data primer yang ada di lapangan.

Ketentuan yuridis dalam penelitian ini adalah tinjauan berdasarkan peraturan yang berkaitan dengan produksi makanan dan penanganan makanan yaitu :

1. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
3. Undang-Undang No.7 Tahun 2003 tentang Pangan
4. Peraturan Pemerintah No. 28 Tahun 2004 tentang Keamanan, mutu dan gizi pangan.
5. Kepmenkes Nomor 715 Tahun 2003 tentang Persyaratan Hygiene Sanitasi Jasaboga.
6. Kepmenkes Nomor 1098 Tahun 2003 tentang Persyaratan Hygiene Sanitasi Rumah Makan & Restoran.

1.5.2 Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan penelitian deskriptif analitis, yaitu penelitian yang bertujuan menggambarkan keadaan nyata, kemudian data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif.³⁰

²⁸ *Ibid.*

²⁹ Sri Mamudji *et al.*, *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum* (Jakarta: Badan Penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2005), hal. 28.

³⁰ Ronny Hanintjio Soemitro, *Metodelogi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1983), hal. 116.

Penelitian deskriptif dilakukan dengan cara melukiskan keadaan yang menjadi objek persoalannya dan bertujuan memberikan gambaran mengenai hal yang menjadi pokok permasalahannya, dalam hal ini tentang penjagaan kualitas makanan yang di produksi oleh *Pizza Hut* Indonesia, sehingga dapat dianalisis dan akhirnya dapat diambil kesimpulan yang bersifat umum. Dalam skripsi ini, penulis menggunakan peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan perlindungan konsumen pada umumnya kemudian dikaitkan dengan prosedur penjagaan kualitas makanan yang dilakukan *Pizza Hut* Indonesia dalam menjaga mutu makanan yang diproduksinya.

1.5.3 Subjek dan Objek Penelitian

Berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan, penulisan skripsi ini mengambil objek penelitian sebuah restoran yaitu *Pizza Hut* Indonesia untuk meneliti apa yang dilakukan oleh *Pizza Hut* Indonesia untuk menjaga kualitas makanan yang diproduksinya.

Sedangkan yang dijadikan subjek penelitiannya adalah tanggung jawab produsen makanan dalam rangka penyediaan makanan yang bermutu bagi konsumen, khususnya *Pizza Hut* Indonesia.

1.5.4 Teknik Pengumpulan Data

Data merupakan suatu hal yang penting dan harus ada dalam setiap penyusunan suatu karya ilmiah yang sangat berguna bagi peneliti dalam memecahkan permasalahan atau mencari jawaban dari masalah yang dihadapi.

Adapun teknik pengumpulan data yang dipergunakan penulis dalam penulisan adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari masyarakat atau dari lapangan.³¹ Teknik pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara. Wawancara adalah cara untuk memperoleh informasi dengan bertanya langsung dengan orang yang diwawancarai.³² Penelitian dengan menggunakan wawancara dilakukan dengan pejabat yang ditunjuk oleh *Pizza Hut*.

³¹ Mursalah dan Mursanef, "*Pedoman Membuat Skripsi*", (Jakarta:Haji Masagung, 1981), hal . 10.

³² *Op Cit*, hal 57

Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari hasil-hasil penelitian pustaka, antara lain :

1. Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mempunyai kekuatan mengikat seperti peraturan perundang-undangan, keputusan pengadilan, dan yurisprudensi.
2. Bahan hukum sekunder, yaitu berupa buku teks, laporan penelitian, artikel ilmiah, jurnal, majalah dan surat kabar, makalah-makalah, skripsi, tesis dan disertasi.
3. Bahan hukum tersier, yaitu bahan yang dijadikan pedoman untuk mengkaji bahan primer dan sekunder, yang diperoleh dari kamus, bibliografi dan ensiklopedia.

1.5.5 Metode Analisis yang Digunakan

Dalam penelitian skripsi ini, metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis data kualitatif, yaitu metode analisis yang tidak mengadakan perhitungan. Metode ini dilakukan terhadap data yang telah terkumpul kemudian dianalisis dan disusun dalam bentuk laporan yang sistematis. Dari laporan yang sudah sistematis tersebut kemudian ditarik kesimpulan sementara. Kesimpulan sementara tersebut senantiasa direvisi selama penelitian berlangsung untuk mendapatkan kesimpulan akhir yang dapat dipertanggungjawabkan.

Metode kualitatif sebenarnya merupakan tata cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif, yaitu apa yang dinyatakan oleh responden secara tertulis atau lisan dan perilaku nyata.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini terbagi atas 5 (lima) bab yang terdiri dari:

BAB 1: Pendahuluan

Bab ini memuat tentang Latar Belakang, Perumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Metode Pendekatan Definisi Operasional, Metode Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB 2: Tinjauan Umum Hukum Perlindungan Konsumen

Bab ini akan memuat kajian tinjauan umum Hukum Perlindungan yang terdiri dari pengertian, azas, dan tujuan hukum perlindungan konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen, tanggung jawab pelaku usaha dan konsumen serta pembinaan dan pengawasan oleh pemerintah

BAB 3: Tinjauan Umum Tentang hygiene sanitasi Restoran Serta Pengawasannya

Bab ini terdiri dari enam sub-bab : Penggolongan industri jasaboga, Pengaturan Hukum tentang Hygiene sanitasi Makanan, Sistem Analisa Bahaya dan Pengendalian Titik Kritis (HACCP), Hygiene sanitasi pada industri jasaboga serta pengawasannya.

BAB 4 : Pembahasan

Bab ini terdiri dari empat sub-bab. Bab ini membahas Profile *Pizza Hut* Indonesia, data yang diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan penulis di lapangan, dilengkapi dengan pembahasan tentang tanggung jawab produk makanan dalam rangka penyediaan makanan yang bermutu bagi konsumen, khususnya *Pizza Hut* Indonesia.

BAB 5: Penutup

Bab ini terdiri dari dua sub-bab berisi kesimpulan dan saran mengenai penelitian yang dilakukan.

BAB II
Tinjauan Umum Hukum Perlindungan Konsumen
Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999
Tentang Perlindungan Konsumen

2.1 Pengertian, Azas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen

2.1.1 Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen

Pada setiap kegiatan bisnis, konsumen tidak dapat dipisahkan dari pelaku usaha. Adanya ketergantungan antara para pihak tersebut yang menunjang terciptanya suatu hubungan perekonomian. Hubungan hukum antara konsumen atas suatu produk merupakan hubungan hukum yang selalu berkesinambungan,³³ hal ini dapat ditinjau dari aktivitas kedua belah pihak dalam kegiatan perekonomian. Produsen membutuhkan dan bergantung pada kepercayaan konsumen sebagai pelanggan atas produk yang diproduksinya.³⁴ Kepercayaan yang diberikan konsumen kepada produsen ini akan membuat bisnis usaha produsen selalu terjamin. Selain itu, konsumen dalam pemenuhan kebutuhannya tergantung terhadap hasil produksi dari produsen. Apabila ditinjau dari perspektif ekonomi, maka anggota masyarakat dapat dikelompokkan menjadi dua (2) bagian, yaitu:

1. Produsen adalah pihak yang menghasilkan komoditi (barang dan atau jasa dalam pengertian luas).
2. Konsumen adalah orang yang berusaha untuk menggunakan komoditi yang ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.³⁵

Pentingnya kesadaran untuk memberikan kedudukan yang seimbang antara konsumen dan pelaku usaha melahirkan konsep perlindungan konsumen. Konsep hukum perlindungan konsumen dapat diketahui memiliki makna lebih mendalam. AZ. Nasution, S.H., menyatakan bahwa hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur melindungi konsumen

³³ Zakyah Eryunica, *Tinjauan Yuridis Pertanggungjawaban Produsen Atas Pernyataan Kadaluarsa Pada Produk Makanan dan Minuman Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Tesis Magister Hukum Universitas Indonesia, Jakarta: 2006, hal. 17.

³⁴ *Ibid.*

³⁵ *Ibid.* hal. 18.

dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) antara penyedia dan pengguna, dalam kehidupan bermasyarakat.³⁶ Apabila ditinjau dari perspektif pendapat AZ. Nasution, S.H., maka konsep perlindungan konsumen tersebut dititikberatkan terhadap arus lalu lintas barang atau jasa yang dihasilkan produsen, terutama terhadap masalah penyediaan dan penggunaan barang atau jasa tersebut.

2.1.2 Asas Hukum Perlindungan Konsumen

Perlindungan Konsumen diselenggarakan sebagai suatu usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional seperti yang telah diatur dalam UUPK Pasal 2 yaitu: asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

Berdasarkan UUPK Pasal 2 terdapat lima asas didalam Hukum Perlindungan Konsumen yang sangat penting dan harus diperhatikan baik oleh para pelaku usaha ataupun konsumen dalam menjalankan transaksi, yaitu:

1. Asas Manfaat

Asas ini mengandung makna bahwa penerapan UUPK harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya kepada kedua pihak, konsumen dan pelaku usaha. Sehingga tidak ada satu pihak yang kedudukannya lebih tinggi dibanding pihak lainnya. Kedua belah pihak harus memperoleh hak-haknya.

2. Asas Keadilan

Penerapan asas ini dapat dilihat pada Pasal 4 sampai dengan Pasal 7 yang mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha. Diharapkan melalui asas ini konsumen dan pelaku usaha dapat memperoleh haknya dan menunaikan kewajibannya secara seimbang.³⁷

³⁶ AZ. Nasution, S.H., "*Aspek hukum Perlindungan Konsumen : Tinjauan Singkat UU No. 8 Tahun 1999.*" (Depok, MaPPI-FHUI)

³⁷ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2004), hal. 29.

3. Asas Keseimbangan

Melalui penerapan asas ini, diharapkan kepentingan konsumen, pelaku usaha serta pemerintah dapat terwujud secara seimbang, tidak ada pihak yang lebih dilindungi.

4. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Diharapkan penerapan UUPK akan memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

5. Asas Kepastian Hukum

Dimaksudkan agar baik konsumen dan pelaku usaha mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.³⁸

Secara eksplisit hak-hak konsumen memang belum diatur dalam konstitusi, namun terdapat dalam beberapa pasal dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang dapat mengakomodir hak-hak konsumen, yaitu :

Pasal 28 H ayat (1):

“Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”

Pasal 34 ayat (3):

“Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”

2.1.3 Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen

UUPK ditujukan sebagai landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan swadaya bagi masyarakat sebagai perwakilan konsumen dari pelaku usaha yang melakukan kegiatan ekonomi yang merugikan bagi kepentingan konsumen.³⁹ Dalam UUPK Pasal 1 ayat (1) menentukan bahwa yang dimaksud perlindungan terhadap konsumen adalah segala upaya yang menjamin

³⁸ *Ibid.*

³⁹ AZ. Nasution, SH., *Op.Cit.* hal. 8.

adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan konsumen. Adapun tujuan-tujuan tersebut diatur lebih lengkap dalam UUPK Pasal 3 adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif dari pemakai barang atau jasa.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha.
- f. Meningkatkan kualitas barang atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang atau jasa, kesehatan, keamanan, kenyamanan, dan keselamatan konsumen.

Tujuan umum UUPK adalah melindungi kepentingan konsumen, dan di satu sisi menjadi “pecut” bagi pelaku usaha untuk meningkatkan kualitasnya. Pengaturan Pasal 3 UUPK merupakan pengaturan mengenai tujuan khusus dari perlindungan konsumen. Ke-enam tujuan khusus dari perlindungan konsumen akan berlaku secara maksimal apabila didukung oleh seluruh subsistem perlindungan yang diatur dalam UUPK, tanpa mengabaikan fasilitas penunjang dan kondisi masyarakat.⁴⁰

Berdasarkan hal-hal di atas dapat disimpulkan bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga merupakan penjabaran lebih detil dari hak asasi manusia. Lahirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah wujud tanggung jawab pemerintah dalam menciptakan sistem perlindungan konsumen, sehingga ada kepastian hukum baik bagi pelaku usaha agar tumbuh sikap jujur

⁴⁰ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op. Cit.*, hal 34-45.

dan bertanggung jawab, maupun bagi konsumen, yang merupakan pengakuan harkat dan martabatnya.⁴¹

Dalam perkembangan baru dalam masyarakat dewasa ini, khususnya di negara-negara maju, semakin meningkatnya perhatian terhadap masalah perlindungan konsumen yang sejalan dengan meningkatnya perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia. Oleh karena itu pihak konsumen yang dipandang lebih lemah hukum perlu mendapat perlindungan lebih besar di banding masa-masa yang lalu.

Konsumen menjadi subyek aktifitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha. Sehubungan dengan hal-hal di atas, Gunawan Wijaya dalam buku *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, menyebutkan sebagai berikut: "salah satu faktor yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran akan haknya masih sangat rendah."⁴²

Kelemahan konsumen tersebut memerlukan suatu ketentuan untuk mewujudkan kepastian hukum tentang perlindungan konsumen dilakukan dengan maksud sebagai berikut:

- a. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses dan informasi, serta menjamin kepastian hukum.
- b. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha pada umumnya.
- c. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa.
- d. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan.
- e. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lain.⁴³

Berdasarkan latar belakang di atas tersebut maka diperlukannya suatu ketentuan yang mengatur untuk mewujudkan adanya kepastian hukum dan hal ini

⁴¹ Gunawan Wijaya dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama, Cet.1 Tahun 2000, hal.12).

⁴² *Ibid.* hal.12.

⁴³ Sofyan Lubis, SH. *Quo Vadis Perlindungan Konsumen*, http://www.kantorhukum-lhs.com/details_artikel_hukum.php?id=35, diakses pada tanggal 13 Februari 2011.

akhirnya melahirkan asas kepastian hukum yang menciptakan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen.

2.2 Pokok-pokok Dalam hukum Perlindungan Konsumen

2.2.1 Pelaku Usaha

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) definisi produsen adalah mereka yang menghasilkan suatu bahan atau barang, atau mengelola suatu jasa untuk digunakan oleh pihak lain (konsumen).

Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Dalam penjelasan pasal ini dijelaskan bahwa pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain.

Dengan demikian jelaslah bahwa pengertian pelaku usaha menurut UUPK sangat luas, bukan hanya produsen melainkan hingga pihak terakhir yang menjadi perantara antara produsen dan konsumen, seperti agen, distributor dan pengecer (konsumen perantara).

Ketentuan dalam Undang-undang di atas dapat kita jabarkan ke dalam beberapa syarat, yakni:

a. Bentuk atau wujud dari pelaku usaha:

- 1) Orang perorangan, yakni setiap individu yang secara seorang diri melakukan kegiatan usaha.
- 2) Badan usaha, yakni kumpulan individu yang secara bersama-sama melakukan kegiatan usaha. Badan usaha dapat dikelompokkan kedalam dua kategori, yakni:
 - a) Badan hukum. Badan usaha yang dapat dikelompokkan ke dalam kategori badan hukum adalah yayasan, perseroan terbatas dan koperasi.

b) Bukan badan hukum. Jenis badan usaha selain ketiga bentuk badan usaha diatas dapat dikategorikan sebagai badan usahan bukan badan hukum, atau sekelompok orang yang melakukan kegiatan usaha secara insidental. Misalnya, pada saat mobil kita mogok karena terjebak banjir, ada tiga orang pemuda yang menawarkan untuk mendorong mobil kita dengan syarat mereka diberi imbalan Rp. 50.000,-. Tiga orang ini dapat dikategorikan sebagai badan usaha dan bukan badan hukum.

b. Memenuhi salah satu kriteria di bawah ini :

- 1) Didirikan dan berkedudukan di wilayah hukum Negara Republik Indonesia.
- 2) Melakukan kegiatan di wilayah hukum Negara Republik Indonesia.
- 3) Kegiatan usaha tersebut harus didasarkan pada perjanjian.

2.2.2 Konsumen

Dalam kamus bahasa, istilah konsumen merupakan alih bahasa dari *consumer* (Inggris-Amerika) yang secara harafiah berarti seseorang yang membeli barang atau menggunakan jasa, atau seseorang atau suatu perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu. Ada pula yang memberikan arti lain, yaitu konsumen yang berarti setiap orang yang menggunakan barang atau jasa.

Dalam Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.⁴⁴

Sekalipun semua orang mengerti bahwa sangat sulit untuk membuat suatu batasan tentang pengertian konsumen tanpa memuat berbagai kekurangan didalamnya, R. Setiawan mencoba memberikan batasan pengertian konsumen

⁴⁴ UU PK No. 8 Tahun 1999 menjelaskan bahwa pengertian konsumen yang dimaksud adalah konsumen akhir.

sebagai setiap orang yang mendapatkan secara sah dan menggunakan barang/jasa untuk suatu kegunaan tertentu.⁴⁵

Dengan demikian yang dimaksud dengan “setiap orang” dalam batasan diatas adalah orang alamiah maupun orang yang diciptakan oleh hukum (badan hukum). Unsur “mendapatkan” juga digunakan dalam batasan ini, karena perolehan barang atau jasa oleh konsumen tidak saja berdasarkan suatu hubungan hukum (perjanjian jual beli, sewa menyewa, pinjam-pakai dan sejenisnya), tetapi juga mungkin terjadi karena pemberian sumbangan, hadiah-hadiah atau yang lain, baik yang berkaitan dengan suatu hubungan komersial maupun dalam hubungan lainnya (non komersial). “Mendapatkan secara sah” adalah mendapatkan suatu barang atau jasa dengan cara-cara yang tidak bertentangan dan atau /melawan hukum.

Selanjutnya unsur “kegunaan tertentu” memberikan tolok ukur pembeda antara berbagai konsumen yang dikenal (konsumen antara dan konsumen akhir). Tergantung untuk kegunaan apakah suatu barang atau jasa itu diperlukan. Apabila kegunaan tertentu itu adalah untuk tujuan memproduksi barang atau jasa lain dan atau untuk dijual kembali (tujuan komersial), maka kita akan berhadapan dengan konsumen antara. Apabila kegunaan tertentu itu adalah untuk tujuan memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga atau rumah tangganya serta tidak untuk dijual kembali (tujuan non-komersial), maka konsumen tersebut adalah konsumen akhir. David L. Loudon dan Albert. J Della Bitta, menyatakan bahwa konsumen akhir mempunyai arti sebagai individu-individu yang melakukan pembelian untuk memenuhi kebutuhan pribadinya atau konsumsi rumah tangganya.⁴⁶

Berdasarkan Pasal 1 angka 2 UUPK, konsumen adalah “setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.” Penjabaran lebih lanjut diatur dalam penjelasan Pasal 1 angka 2 UUPK, yaitu: “Di dalam kepustakaan ekonomi dikenal konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat

⁴⁵ R. Setiawan, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Ctk. Keenam, Putra Abardin, Bandung, 1999, hal. 68

⁴⁶ David. L. Loudon & Albert. J. Della Betta, “*Consumer Behavior: Concepts and Applications*,” Mc Graw-Hill Book Comp; 1984. New York.

akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya.

Pengertian konsumen dalam undang-undang ini adalah konsumen akhir.” Tidak semua barang yang telah melalui proses produksi akan langsung sampai ke tangan konsumen. Oleh karena itu, konsumen dapat dibedakan menjadi konsumen antara dan konsumen akhir, seperti yang telah dijelaskan pada penjelasan Pasal 1 angka 2 UUPK.

AZ. Nasution membagi konsumen menjadi 3 (tiga) macam, yaitu:

- a. Konsumen dalam arti umum, adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu.
- b. Konsumen antara, adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang dan/atau jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial).
- c. Konsumen akhir, adalah setiap orang alami yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non komersial).

Bagi konsumen antara, barang atau jasa adalah barang atau jasa kapital berupa bahan baku dan bahan penolong atau komponen dari produk lain yang akan diproduksinya kembali. Jika ia distributor atau pedagang, maka barang yang ia jual merupakan barang setengah jadi atau barang jadi. Sedangkan bagi konsumen akhir, barang dan/atau jasa adalah barang atau jasa konsumen.

Barang atau jasa konsumen merupakan barang atau jasa yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga atau rumah tangganya.⁴⁷ Selain tiga macam konsumen di atas, Tim Hukum Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut Tim Hukum) yang dibentuk oleh Menteri Kehakiman RI pada tahun 1998, menafsirkan pengertian pemakai yang digunakan dalam pengertian konsumen dalam Pasal 1 angka 2 UUPK ini dengan dua pengertian lain yaitu pengguna dan pemanfaat. Rincian dari pengertian tersebut adalah:

⁴⁷ AZ. Nasution (a), *Op. Cit.*, hal. 15.

- a. Pemakai adalah setiap konsumen yang memakai barang/barang-barang yang tidak menggunakan listrik atau elektronika, seperti pemakaian pangan, sandang, dan papan, dsb.
- b. Pengguna adalah setiap konsumen yang menggunakan barang-barang yang mengandung listrik atau elektronika, seperti penggunaan lampu listrik, radio tape, televisi atau komputer.
- c. Pemanfaat adalah setiap konsumen yang memanfaatkan jasa-jasa konsumen, seperti jasa kesehatan, jasa angkutan, jasa pengacara, jasa pendidikan.

2.2.3. Badan Perlindungan Konsumen Nasional

Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah lembaga yang menurut UUPK Pasal 31 adalah badan yang dapat memberikan upaya perlindungan terhadap konsumen yang memiliki fungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia.⁴⁸ Sementara untuk menjalankan fungsinya tersebut Badan Perlindungan Konsumen mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen.
- b. Melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundangundangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen.
- c. Melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen.
- d. Mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.
- e. Menyebarkan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap berperihakan kepada konsumen.
- f. Menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha.

⁴⁸ Indonesia (a), *Op. Cit.* Pasal 33.

- g. Melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Badan Perlindungan Konsumen Nasional dapat bekerja sama dengan organisasi konsumen internasional.⁴⁹

2.2.4. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)

Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan pengakuan terhadap keberadaan organisasi konsumen atau Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), yang dituangkan dalam Pasal 44 ayat (1) yaitu: Pemerintah mengakui lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat. Kemudian dalam rangka melindungi kepentingan konsumen dan membela hak-hak konsumen yang dirugikan, LPKSM bertugas:

- a. Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa.
- b. Memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya.
- c. Bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen.
- d. Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen.
- e. Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

2.2.5. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

BPSK adalah badan yang dibentuk di setiap Daerah Tingkat II. BPSK dibentuk untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan.

Menurut UUPK Pasal 47:

“Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi

⁴⁹ *Ibid.* Pasal 34.

kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.”

Hal ini ditegaskan lagi dalam UUPK Pasal 48:

“Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45.”

Badan ini mempunyai anggota-anggota yang terdiri dari unsur-unsur kegiatan usaha, yakni unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha. Setiap unsur tersebut berjumlah tiga orang, atau sebanyak-banyaknya lima orang, yang kesemuanya diangkat dan diberhentikan oleh Menteri, dalam hal ini adalah Menteri Perindustrian dan Perdagangan.⁵⁰

Keanggotaan Badan ini terdiri dari Ketua yang juga merangkap anggota, Wakil Ketua yang merangkap anggota, dan anggota dengan dibantu oleh sebuah Sekretariat, sebagaimana diatur dalam Pasal 50 jo Pasal 51 UUPK. Didalam Pasal 54 ayat (1) dan (2) UUPK juga menyatakan bahwa dalam menyelesaikan sengketa konsumen dibentuk Majelis yang terdiri dari sedikitnya 3 (tiga) orang anggota yang dibantu oleh 1 (satu) orang panitera. Putusan yang dijatuhkan oleh Majelis BPSK itu bersifat final dan mengikat,⁵¹ BPSK wajib menjatuhkan putusan selamlamanya 21 (dua puluh satu) hari sejak diterimanya gugatan dan keputusan itu wajib dilaksanakan oleh pelaku usaha dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari sejak putusan tersebut telah diterima olehnya.⁵²

Apabila pelaku usaha merasa keberatan dengan putusan Majelis BPSK, maka ia dapat mengajukan keberatannya kepada Pengadilan Negeri dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari. Pengadilan Negeri yang menerima keberatan pelaku usaha akan memutus perkara tersebut dalam jangka waktu 21 (dua puluh satu) hari sejak diterimanya keberatan tersebut. Selanjutnya, peluang untuk mengajukan kasasi kepada Mahkamah Agung terhadap keputusan Pengadilan Negeri ini diberikan dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari dan Mahkamah Agung wajib

⁵⁰ Indonesia (b), *Op. Cit.*, Pasal 49.

⁵¹ *Ibid*, Pasal 54 ayat (3).

⁵² *Ibid*, Pasal 55.

mengeluarkan putusan dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari sejak diterimanya permohonan kasasi.⁵³

Dari keseluruhan proses persidangan berdasarkan ketentuan UUPK tersebut, dapat dilihat bahwa penyelenggaraan keadilan bagi pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab maupun pihak konsumen dimudahkan dan dipercepat karena putusan yang mempunyai kekuatan hukum pasti dapat dijatuhkan dalam jangka waktu yang relatif pendek, yakni maksimum 100 (seratus) hari. Tampak bahwa pemberdayaan konsumen dan juga dukungan pada perilaku kalangan pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab menjadi titik perhatian perumus UUPK.⁵⁴

2.3 Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

2.3.1 Hak Konsumen

Di dalam kehidupan masyarakat sangat banyak hak-hak konsumen sadar atau tidak sadar sering terabaikan atau dilanggar oleh para pelaku usaha, baik dalam sektor perbankan/di lembaga pembiayaan, jasa telekomunikasi dan transportasi, maupun dalam penawaran produk barang dan jasa pada umumnya melalui praktek-praktek iklan yang menyesatkan. Berdasarkan UUPK Pasal 4, hak yang dimiliki konsumen adalah

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Hak ini dimaksudkan untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang atau jasa yang diperolehnya, sehingga konsumen, dapat terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis) apabila mengkonsumsi suatu produk.⁵⁵
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Hak ini dimaksudkan untuk memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk-produk tertentu sesuai dengan kebutuhannya, tanpa ada tekanan dari pihak luar. Berdasarkan hak untuk memilih ini konsumen berhak untuk membeli atau tidak terhadap suatu

⁵³ *Ibid*, Pasal 58.

⁵⁴ AZ. Nasution, *Op. Cit.*, hal. 230.

⁵⁵ Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004, hal. 41.

produk, demikian pula keputusan untuk memilih kualitas dan kuantitas jenis produk yang dipilihnya.⁵⁶ Kebutuhan dapat didefinisikan sebagai suatu kesenjangan dan pertentangan yang dialami antara suatu kenyataan dengan dorongan yang ada dalam diri. Apabila konsumen kepenuhannya tidak terpenuhi, ia akan menunjukkan perilaku kecewa. Sebaliknya jika kebutuhannya terpenuhi, konsumen akan memperlihatkan perilaku yang gembira sebagai manifestasi rasa puasnya.⁵⁷

- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Hak atas informasi ini sangat penting karena tidak memadainya informasi yang disampaikan kepada konsumen ini merupakan salah satu bentuk cacat produk, yaitu yang dikenal dengan cacat produk yang tidak memadai. Hak atas informasi yang benar dimaksudkan agar konsumen mempunyai gambaran yang benar tentang suatu produk, karena dengan informasi tersebut konsumen dapat memilih produk yang diinginkan sesuai dengan kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dengan penggunaan produk.⁵⁸ Informasi yang merupakan hak konsumen diantaranya adalah mengenai manfaat penggunaan produk, tanggal kadaluarsa, serta identitas produsen dari produk tersebut.⁵⁹ Informasi tersebut dapat disampaikan baik secara lisan maupun tertulis baik yang dilakukan dengan mencantumkan pada label yang melekat pada kemasan produk maupun melalui iklan-iklan yang disampaikan produsen baik media cetak maupun elektronik.⁶⁰
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Hak untuk didengar ini merupakan hak dari konsumen agar tidak dirugikan lebih lanjut atau hak untuk menghindarkan diri dari kerugian.⁶¹ Hak ini dapat berupa pertanyaan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan produk-produk tertentu apabila informasi yang diperoleh tentang produk tersebut kurang memadai atau berupa

⁵⁶ *Ibid.*

⁵⁷ A. A. Anwar Prabu Mangkunegara, *Perilaku Konsumen*, Cet. 1, (Bandung : Eresco, 1998), hal. 6.

⁵⁸ *Ibid.*

⁵⁹ *Ibid.*

⁶⁰ *Ibid.*

⁶¹ *Ibid.*

pengaduan atas adanya kerugian diakui akibat penggunaan suatu produk atau yang berupa pernyataan/pendapat tentang suatu kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan kebijakan konsumen.⁶² Hak ini dapat disampaikan secara perorangan baik secara kolektif baik yang disampaikan langsung maupun diwakili oleh suatu lembaga tertentu misalnya melalui YLKI.⁶³

- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Hak ini tentu saja dimaksudkan untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan produk dengan melalui jalur hukum.⁶⁴
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen ini dimaksudkan agar konsumen memperoleh kemampuan maupun keterampilan yang diperlukan agar dapat terhindar dari kerugian akibat penggunaan produk, karena dengan pendidikan konsumen tersebut, konsumen akan dapat menjadi lebih kritis dan teliti dalam memilih suatu produk yang dibutuhkan.⁶⁵
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, dan status sosial lainnya.⁶⁶
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Hak atas ganti kerugian ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen.⁶⁷ Hak ini sangat terkait dengan penggunaan produk yang telah memberikan konsumen baik yang berupa kerugian materi maupun kerugian yang menyangkut diri (sakit, cacat

⁶² *Ibid.*

⁶³ *Ibid.*

⁶⁴ *Ibid*, hal. 46.

⁶⁵ *Ibid*, hal. 44.

⁶⁶ *Ibid.*

⁶⁷ *Ibid.*

bahkan kematian) konsumen. Untuk merealisasikan hal ini tentu saja harus melalui prosedur tertentu, baik yang diselesaikan secara damai di luar pengadilan maupun diselesaikan melalui pengadilan.

- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya;
- j. Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat. Dianggap sangat penting bagi setiap konsumen dan lingkungan, sehingga para konsumen berhak untuk memperoleh informasi tentang keterkaitan penggunaan produk mereka dan lingkungan hidup.⁶⁸

Menurut pendapat mantan Presiden Amerika, John F. Kennedy yang pernah mengemukakan empat hak dasar konsumen adalah:

1. *The right to safe products;*
2. *The right to be informed about products;*
3. *The right to definite choices in selecting products;*
4. *The right to be heard regarding consumer interests.*⁶⁹

2.3.2. Kewajiban Konsumen

Subyek hukum adalah pendukung hak dan kewajiban, maka sebagai subyek hukum, selain mempunyai hak-hak, konsumen juga mempunyai kewajiban-kewajiban. Berikut adalah kewajiban-kewajiban konsumen yang diatur dalam Pasal 5 UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen :

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan. Tidak dapat dipungkiri bahwa seringkali konsumen tidak memperoleh manfaat yang maksimal, atau bahkan dirugikan dari mengkonsumsi suatu barang/jasa. Namun setelah diselidiki, kerugian tersebut terjadi karena konsumen tidak mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian yang telah disediakan oleh pelaku usaha. Oleh karena itu, konsumen berkewajiban untuk membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atas pemanfaatan barang dan/atau jasa demi

⁶⁸ Miru dan Yodo, *Op. Cit.*, hal. 47-48.

⁶⁹ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, "*Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*," PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000, cet. ketiga, hal 27.

keamanan dan keselamatan, karena sering kali pelaku usaha telah memberi peringatan menyangkut pemakaian produk di label produk mereka. Namun apabila konsumen tidak melakukan kewajibannya maka pelaku usaha lepas dari tanggung jawab mereka apabila terjadi kerugian yang diderita konsumen akibat dari penggunaan produk mereka.⁷⁰

- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Itikad baik sangat diperlukan ketika konsumen akan bertransaksi. Dengan itikad yang baik, kebutuhan konsumen terhadap barang dan jasa yang diinginkannya bisa terpenuhi dengan penuh kepuasan.
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati. Konsumen perlu membayar barang dan jasa yang telah dibeli, tentunya dengan nilai tukar yang disepakati. Kewajiban ini merupakan suatu ketentuan umum dan memang sudah sepatutnya demikian.
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut. Ketika dirasa ada keluhan terhadap barang/jasa yang telah didapat, konsumen perlu secepatnya menyelesaikan masalah tersebut dengan pelaku usaha. Perlu diperhatikan agar penyelesaian masalah sebisa mungkin dilakukan dengan cara damai. Jika tidak ditemui titik penyelesaian, cara hukum bisa dilakukan dengan memperhatikan norma dan prosedur yang berlaku. Hal ini dimaksudkan untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.⁷¹

2.3.3. Hak Pelaku Usaha adalah:

Seperti halnya konsumen, pelaku usaha juga memiliki hak. Hak pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 6 UUPK adalah

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Dalam hal ini, konsumen tidak dapat menuntut jika kondisi barang dan/atau jasa yang diberikan kepada konsumen kurang sesuai dengan harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/atau

⁷⁰ Miru dan Yodo, *Op. Cit.*, hal. 47-48.

⁷¹ Lihat perbedaannya dengan Indonesia (b), *Op.Cit.*, Pasal 4 huruf e.

jasa yang sama.⁷² Hal ini dikarenakan harga yang diperoleh pelaku usaha merupakan kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha.

- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.⁷³

Hak-hak yang diberikan oleh Undang-undang kepada pelaku usaha merupakan konsekuensi logis dari pelaksanaan kewajiban-kewajiban sebagai pelaku usaha. Dan implementasi dari kewajiban-kewajiban pelaku usaha inilah yang merupakan wujud dari tanggung jawab pelaku usaha. Dengan kata lain pelaku usaha yang mengabaikan kewajiban-kewajibannya adalah pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab karenanya layak untuk mendapatkan sanksi.⁷⁴

2.3.4 Kewajiban Pelaku Usaha

Sehubungan dengan kepastian hukum perlindungan konsumen di berbagai negara, khususnya di negara-negara maju dan di dunia internasional telah dilakukan pembaharuan-pembaharuan hukum yang berkaitan dengan tanggung jawab produsen (*product liability*), terutama dalam rangka mempermudah pemberian kompensasi bagi konsumen yang menderita kerugian akibat produk yang diedarkan di masyarakat. Kewajiban Pelaku Usaha menurut UUPK Pasal 7 :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya. Bila dibandingkan dengan ketentuan umum di Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, tampak bahwa pengaturan UUPK lebih spesifik. Karena di UUPK pelaku usaha selain harus melakukan kegiatan usaha dengan itikad baik, ia juga

⁷² Miru dan Yodo, *Op. Cit.*, hal. 50.

⁷³ Indonesia (c), *Undang-undang Tentang Perlindungan Konsumen* UU No. 8 tahun 1999, LNRI Tahun 1999 Nomor 42, TLNRI Nomor 3821, Pasal 6.

⁷⁴ M. Ali Mansyur, *Penegakkan Hukum tentang Tanggung Gugat Produsen dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen*, Genta Press, Yogyakarta, 2007, hlm. 79.

harus mampu menciptakan iklim usaha yang kondusif, tanpa persaingan yang curang antar pelaku usaha.

- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Seperti telah dijabarkan diatas mengenai kewajiban-kewajiban pelaku usaha, maka kewajiban tersebut juga sangat erat kaitannya dengan tanggung jawab pelaku usaha yang akan dibahas selanjutnya.

2.4. Larangan Bagi Pelaku Usaha

Perbuatan yang dilarang bagi para pelaku usaha diatur dalam Bab IV UUPK, yang terdiri dari 10 Pasal, dimulai dengan Pasal 8 sampai dengan Pasal 17. Selain pelaku usaha pabrikan dan pelaku usaha distributor (dan jaringannya), juga meliputi pelaku usaha periklanan. Pada dasarnya seluruh larangan yang berlaku bagi pelaku usaha pabrikan juga dikenakan bagi para pelaku usaha distributor, dan tidak semua larangan yang dikenakan bagi pelaku usaha distributor dikenakan bagi pelaku usaha pabrikan.

Satu hal yang juga perlu diperhatikan di sini bahwa Undang-Undang secara tidak langsung juga mengakui adanya kegiatan usaha perdagangan:

- a. Yang dilakukan secara individual;
- b. Dalam bentuk pelelangan, dengan tidak membedakan jenis atau macam barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- c. Dengan pesanan;
- d. Dengan harga khusus dalam waktu dan jumlah tertentu.⁷⁵

Pada dasarnya Undang-Undang tidak memberikan perlakuan yang berbeda kepada masing-masing pelaku usaha yang menyelenggarakan kegiatan usaha tersebut, sepanjang para pelaku usaha tersebut menjalankan secara benar dan memberikan informasi yang cukup, relevan, dan dapat dipertanggungjawabkan, serta tidak menyesatkan konsumen yang akan mempergunakan atau memakai atau memanfaatkan barang dan/atau jasa yang diberikan tersebut.

Ketentuan Pasal 8 merupakan ketentuan umum, yang berlaku secara *general* bagi kegiatan usaha dari para pelaku usaha di Indonesia.⁷⁶ Larangan tersebut meliputi kegiatan pelaku usaha untuk melaksanakan kegiatan produksi dan/atau perdagangan barang dan/atau jasa yang:

- a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
- c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
- d. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut,
- e. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;

⁷⁵ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani. *Op. Cit.* Hal. 10.

⁷⁶ Lihat juga Pasal 111 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.

- f. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
- g. Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tersebut.
- h. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;
- i. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat / isi bersih atau *netto*, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus di pasang/dibuat;
- j. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Secara garis besar larangan yang dikenakan dalam pasal 8 Undang-Undang tersebut dapat kita bagi ke dalam dua larangan pokok, yaitu:

1. Larangan mengenai produk itu sendiri, yang tidak memenuhi syarat dan standar yang layak untuk dipergunakan atau dipakai atau dimanfaatkan oleh konsumen;
2. Larangan mengenai ketersediaan informasi yang tidak benar, dan tidak akurat, yang menyesatkan konsumen.

Larangan mengenai kelayakan produk, baik itu berupa barang dan/atau jasa pada dasarnya berhubungan erat dengan karakteristik dan sifat dari barang dan/atau jasa yang diperdagangkan tersebut. Kelayakan produk tersebut merupakan "standar minimum" yang harus dipenuhi atau dimiliki oleh suatu barang dan/atau jasa tertentu sebelum barang dan/atau jasa tersebut dapat diperdagangkan untuk dikonsumsi oleh masyarakat luas. Standar minimum tersebut kadang-kadang sudah ada yang menjadi "pengetahuan umum", namun sedikit banyaknya masih memerlukan penjelasan lebih lanjut. Untuk itu, informasi menjadi menjadi suatu hal yang penting bagi konsumen. Informasi yang demikian tidak hanya datang dari pelaku usaha semata-mata, melainkan juga dari berbagai sumber lain yang dapat dipercaya, serta dipertanggungjawabkan sehingga pada

akhirnya konsumen tidak dirugikan, dengan membeli barang dan/atau jasa yang sebenarnya tidak layak untuk diperdagangkan.⁷⁷

2.5 Tanggung jawab Pelaku Usaha

Dalam halnya terjadi permasalahan antara pihak pelaku usaha dan konsumen maka menurut UUPK pelaku usaha harus bertanggung jawab sebagai berikut:

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- b. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- d. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- e. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.⁷⁸

2.6 Pembinaan Dan Pengawasan Oleh Pemerintah:

Gambaran mengenai tujuan perlindungan konsumen tersebut diatas tentunya tidaklah terlepas dari pada peran pembinaan, yang dalam hal ini menurut Pasal 29 Undang – Undang Perlindungan Konsumen adalah tanggung jawab dari pemerintah yang dilaksanakan oleh menteri dan/atau menteri teknis terkait untuk melakukan kordinasi atas penyelenggaraan perlindungan konsumen, sehingga

⁷⁷ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani. *Op. Cit.* hal. 39.

⁷⁸ Indonesia (b), *Op.Cit.*, Pasal 28.

menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.

Fungsi pembinaan yang terdapat dalam Pasal 29 UUPK adalah:

1. Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.
2. Pembinaan oleh pemerintah atas penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Menteri dan/atau menteri teknis terkait.
3. Menteri sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melakukan koordinasi atas penyelenggaraan perlindungan konsumen.
4. Pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi upaya untuk:
 - a. Terciptanya iklim usaha dan tumbuhnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen.
 - b. Berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.
5. Meningkatnya kualitas sumber daya manusia serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen. Ketentuan lebih lanjut mengenai pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen diatur dengan Peraturan Pemerintah.⁷⁹

Selain pembinaan faktor penting selanjutnya adalah pengawasan yang dalam UUPK termuat dalam Pasal 30 yang berbunyi:

1. Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.
2. Pengawasan oleh pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Menteri dan/atau menteri teknis terkait.

⁷⁹ *Ibid.* Pasal 29

3. Pengawasan oleh masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dilakukan terhadap barang dan/atau jasa yang beredar di pasar.
4. Apabila hasil pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ternyata menyimpang dari peraturan perundang-undangan yang berlaku dan membahayakan konsumen, Menteri dan/atau menteri teknis mengambil tindakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
5. Hasil pengawasan yang diselenggarakan masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dapat disebarluaskan kepada masyarakat dan dapat disampaikan kepada Menteri dan menteri teknis.
6. Ketentuan pelaksanaan tugas pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah.⁸⁰

Namun perlu disadari bagi masyarakat pada umumnya bahwa fungsi pengawasan dan pembinaan tidak semata-mata terletak hanya pada pemerintah, disini masyarakat atau konsumen juga mempunyai kewajiban untuk melaksanakan fungsi pengawasan dan pembinaan bagi produsen, sehingga dapat terciptanya suatu konsep *check and balance* antara konsumen dan produsen. Dengan demikian, kewajiban untuk berhati-hati bukan hanya dibebankan kepada produsen, tetapi juga kepada konsumen. Hal ini berarti bahwa kewajiban untuk berhati-hati bukan semata-mata menjadi tanggung jawab produsen berdasarkan kepatutan, tetapi juga kewajiban ini ditujukan terhadap konsumen sebagai pencegahan timbulnya kerugian.⁸¹

⁸⁰ *Ibid.* Pasal 30.

⁸¹ Nurhayati Abbas, "*Tanggung Jawab Produk Terhadap Konsumen dan Implementasinya Pada Produk Pangan,*" Disertasi Program Pasca Sarjana Universitas Hasanuddin, Makassar. 2002.

BAB III

Tinjauan Umum Tentang Hygiene sanitasi Jasaboga (Restoran) Serta Pengawasannya

3.1 Penggolongan Jasaboga (Restoran)

Saat ini usaha jasa makanan dan minuman adalah usaha yang memberikan prospek yang cerah jika dilakukan dengan benar. Bayang-bayang keuntunganpun ada di pelupuk mata saat kita memulai usaha ini. Tidak heran, banyak sekali bermunculan usaha jasaboga, baik dari skala rumahan hingga restoran.

Namun banyak yang tidak sadar, baik dari pengusaha maupun konsumen yang tidak tahu bahwa dalam memulai usaha jasaboga haruslah memiliki izin yang dikeluarkan oleh pemerintah, dalam hal ini Dinas Kesehatan.⁸² Berbagai persyaratan pun harus dipenuhi saat seseorang membuka usaha jasaboga, tergantung dari kriteria atau golongan usaha tersebut.⁸³

Yang dimaksud dengan jasaboga adalah perusahaan atau perorangan yang melakukan kegiatan pengelolaan makanan yang disajikan di luar tempat usaha atas dasar pesanan. Sedangkan pengolahan dari jasaboga itu sendiri adalah kegiatan yang meliputi penerimaan bahan mentah atau makanan terolah, pembuatan, perubahan bentuk, pengemasan dan pewadahan.⁸⁴ Restoran merupakan bagian dari usaha jasaboga. Restoran adalah salah satu jenis usaha jasa pangan yang bertempat disebagian atau seluruh bangunan yang permanen, dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyimpanan, penyajian dan penjualan makanan dan minuman bagi umum di tempat usahanya.⁸⁵

Usaha jasaboga dibagi menjadi tiga golongan, yakni golongan A, B, dan C yang golongan tersebut berdasarkan luas jangkauan pelayanan dan kemungkinan besarnya risiko yang dilayani.

⁸² Menteri Kesehatan (a), Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Pasal 2 Nomor 1098/MENKES/SK/VII/2003 Tentang Persyaratan Hygiene Sanitasi Restoran dan Restoran.

⁸³ Menteri Kesehatan (b), Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 715/MENKES/SK/V/2003 Tentang Persyaratan Hygiene sanitasi Jasaboga.

⁸⁴ *Ibid.*

⁸⁵ Menteri Kesehatan (a), *Op. Cit.*, Pasal 1.

Jasaboga golongan A yakni yang melayani kebutuhan masyarakat umum, yang terdiri dari A1, A2, dan A3. Sedangkan golongan B yakni jasaboga yang melayani kebutuhan khusus seperti asrama penampungan jemaah haji, perusahaan, pengeboran lepas pantai, angkutan umum dalam negeri, dan sebagainya. Untuk golongan C yakni jasaboga yang melayani kebutuhan untuk alat angkutan umum internasional dan pesawat udara.

Terdapat beberapa kriteria serta persyaratan yang harus dipenuhi pengusaha saat memulai usaha di bidang jasaboga adalah :

1. Golongan A, yang terdiri dari :

- a. Golongan A1 dengan kriteria melayani kebutuhan masyarakat umum, menggunakan dapur rumah tangga dan dikelola keluarga, serta kapasitas pengolahan yang kurang dari 100 porsi.
- b. Golongan A2 dengan kriteria melayani kebutuhan masyarakat umum, menggunakan dapur rumah tangga dan mempekerjakan tenaga kerja (karyawan), dan kapasitas pengolahan antara 101-500 porsi.
- c. Golongan A3 dengan kriteria melayani kebutuhan masyarakat umum, menggunakan dapur khusus dan mempekerjakan tenaga kerja (karyawan) dan kapasitas pengolahan yang lebih dari 600 porsi.⁸⁶

2. Golongan B

Dengan kriteria melayani kebutuhan khusus untuk asrama seperti asrama penampungan jemaah haji, asrama transito, pengeboran lepas pantai, perusahaan, angkutan umum dalam negeri dan sebagainya, menggunakan dapur khusus dan mempekerjakan tenaga kerja (karyawan).⁸⁷

3. Golongan C

Dengan kriteria melayani kebutuhan alat angkutan umum internasional dan pesawat udara, menggunakan dapur khusus dan mempekerjakan tenaga kerja (karyawan).⁸⁸

⁸⁶ Menteri Kesehatan (b), *Op. Cit.*, Pasal 2

⁸⁷ *Ibid.*

⁸⁸ *Ibid.*

Adapun yang meliputi persyaratannya adalah :

1. Golongan A, yang terdiri dari :

a. Golongan A1 :

- 1) Ruang pengolahan makanan tidak boleh dipakai sebagai ruang tidur.
- 2) Menyediakan ventilasi yang cukup.
- 3) Pembuangan udara kotor/asap tidak menimbulkan gangguan terhadap lingkungan.
- 4) Tersedia tempat cuci tangan yang permukaannya halus dan mudah dibersihkan.
- 5) Tersedia sedikitnya satu buah lemari es sebagai tempat penyimpanan makanan mudah basi.⁸⁹

b. Golongan A2 :

- 1) Memenuhi persyaratan jasaboga golongan A1.
- 2) Ruang pengolahan makanan harus dipisahkan dengan ruang lain.
- 3) Dilengkapi alat pembuangan asap dari dapur.
- 4) Tersedia sedikitnya satu buah lemari es untuk menyimpan makanan yang cepat busuk.
- 5) Tersedia tempat penyimpanan dan ganti pakaian.

c. Golongan A3 :

- 1) Memenuhi persyaratan jasaboga golongan A2.
- 2) Ruang pengolahan makan terpisah dengan bangunan tempat tinggal.
- 3) Pembuangan asap dari dapur dilengkapi dengan alat pembuangan asap dan cerobong asap.
- 4) Tempat memasak terpisah secara jelas dengan tempat penyiapan makanan.
- 5) Tersedia lemari pendingin yang dapat mencapai suhu -5° Celcius.
- 6) Tersedia kendaraan pengangkut makanan yang khusus dan hanya digunakan untuk mengangkut makanan jadi.
- 7) Alat atau tempat angkut makanan harus tertutup sempurna, dibuat dari bahan kedap air dan mudah dibersihkan.

⁸⁹ *Ibid.*

8) Kotak yang digunakan sekali pakai untuk mewadahi makanan harus mencantumkan nama perusahaan, nomor izin usaha, serta laik *hygiene* sanitasi.

9) Jasaboga yang tidak mempunyai kotak dalam penyajiannya, harus mencantumkan nama perusahaan, nomor izin usaha serta laik *hygiene* sanitasi di tempat penyajian yang mudah diketahui umum.⁹⁰

2. Golongan B yakni :

- a. Memenuhi persyaratan jasaboga golongan A3.
- b. Pembuangan air kotor dilengkapi *grease trap* (pemisah lemak).
- c. Pertemuan lantai dan dinding tidak terdapat sudut mati agar tidak menjadi tempat berkumpulnya kotoran.
- d. Memiliki ruang kantor dan ruang untuk belajar yang terpisah dari ruang pengolahan makanan.
- e. Dilengkapi penangkap asap (*hood*), alat pembuangan asap dan cerobong asap.
- f. Fasilitas pencucian dari bahan yang kuat, permukaan halus dan mudah dibersihkan.
- g. Setiap peralatan dibebashamakan dengan larutan kaporit atau air panas selama 2 menit.
- h. Setiap tempat pengolahan makanan dilengkapi tempat cuci tangan yang diletakkan didekat pintu.
- i. Ruang pengolahan makanan terpisah dengan ruangan tempat penyimpanan bahan makanan mentah.
- j. Tersedia lemari penyimpanan dingin yang dapat mencapai suhu $-10\text{ }^{\circ}\text{C}$ sampai $-5\text{ }^{\circ}\text{C}$.⁹¹

3. Golongan C yakni :

- a. Memenuhi persyaratan jasaboga golongan B.
- b. Dilengkapi penangkap asap (*hood*), alat pembuang asap, cerobong asap, saringan lemak yang dapat dibuka dan dipasang untuk dibersihkan secara berkala.
- c. Dilengkapi alat pengatur suhu ruangan.

⁹⁰ *Ibid.*

⁹¹ *Ibid.*

- d. Tempat pencucian alat dan bahan terbuat dari bahan logam tahan karat seperti *stainless steel*.
- e. Air untuk pencucian peralatan dan cuci tangan harus mempunyai tekanan sedikitnya 5 *psi*.
- f. Tersedia lemari penyimpanan dingin untuk makanan secara terpisah sesuai dengan jenis makanan/bahan makanan yang digunakan.
- g. Tersedia gudang tempat penyimpanan makanan untuk bahan kering, makanan terolah dan bahan yang tidak mudah membusuk.
- h. Rak penyimpanan makanan harus mudah dipindah dengan menggunakan roda penggerak.⁹²

3.2 Pengaturan Hukum tentang Hygiene sanitasi Makanan

Keamanan makanan merupakan kebutuhan masyarakat, karena makanan yang aman akan melindungi dan mencegah terjadinya penyakit atau gangguan kesehatan lainnya. Keamanan makanan pada dasarnya adalah upaya hygiene sanitasi makanan, gizi dan *safety*.

Ukuran keamanan makanan akan berbeda satu orang dengan orang lain, atau satu negara dengan negara lain, sesuai dengan budaya dan kondisi masing-masing. Untuk itu perlu ada peraturan yang menetapkan norma dan standar yang harus dipatuhi bersama. Di tingkat internasional dikenal dengan standar *codex*, yang mengatur standar makanan dalam perdagangan internasional yang disponsori oleh WHO dan FAO.⁹³

WHO merumuskan tiga pilar tanggung jawab dalam keamanan makanan yaitu :

1. Pemerintah yang bertugas dalam :
 - a. Menyusun standar dan persyaratan, termasuk persyaratan hygiene sanitasi secara nasional.
 - b. Melakukan penilaian akan terpenuhinya standar dan persyaratan yang telah ditetapkan.
 - c. Memberi penghargaan bagi yang telah mentaati ketentuan dan menghukum bagi yang melanggar ketentuan.

⁹² *Ibid.*

⁹³ *Codex Alimentarius*. http://www.codexalimentarius.net/web/index_en.jsp. Diunduh tanggal 31 Mei 2011.

- d. Menyediakan informasi dan memberikan penyuluhan dan konsultan atau perbaikan.
 - e. Menyediakan sarana pelayanan kesehatan baik medis, non medis maupun penunjang.
2. Pengusaha Makanan dan Penanggung Jawab Produksi, berkewajiban :
- a. Menyusun standar dan prosedur kerja, cara produksi yang baik dan aman. Mengawasi proses kerja yang menjamin keamanan produk makanan. Menerapkan teknologi pengolahan yang tepat dan efisien.
 - b. Meningkatkan keterampilan karyawan dan keluarganya dalam cara pengolahan makanan yang higienis.
 - c. Mendorong setiap karyawan untuk maju dan berkembang.
 - d. Membentuk Assosiasi atau Organisasi Profesi Pengusaha Makanan.
3. Masyarakat dan Konsumen khususnya, berkewajiban dalam :
- a. Mengolah dan menyediakan makanan di rumah tangga yang aman.
 - b. Memilih dan menggunakan sarana tempat pengolahan makanan yang telah memenuhi syarat hygiene sanitasi makanan (laik hygiene sanitasi).
 - c. Memilih dan menggunakan makanan yang bebas dari bahan berbahaya bagi kesehatan seperti pewarna tekstil, borax, formalin, makanan yang sudah rusak atau kadaluwarsa.
 - d. Menyuluh anggota keluarga untuk mengkonsumsi makanan yang aman.
 - e. Melaporkan bila mengetahui terjadi kasus keamanan makanan seperti makanan yang tidak laik, keracunan makanan atau gangguan kesehatan lainnya akibat makanan.
 - f. Membentuk organisasi konsumen untuk membantu pemerintah dalam menilai makanan yang beredar.

Peraturan Perundang-undangan yang berlaku di Indonesia menegaskan bahwa standar keamanan dan kesehatan merupakan hak masyarakat yang memang dijamin oleh Undang-undang.⁹⁴

⁹⁴ Indonesia (c). *Op. Cit.* Pasal 4.

Setidaknya ada beberapa Undang-undang dan Peraturan Perundang-undangan yang ingin penulis tekankan dalam penulisan skripsi ini yaitu

a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Ruang lingkup yang menekankan kepada hak konsumen dalam memperoleh suatu jaminan kepastian hukum. Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan landasan dasar bagi konsumen Indonesia untuk melindungi dirinya dari tindakan pelaku usaha yang dapat merugikan. Meskipun ditujukan untuk melindungi kepentingan konsumen, Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak bertujuan untuk mematikan pelaku usaha. Sebab dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha diharapkan lebih termotivasi untuk meningkatkan daya saingnya dengan memperhatikan kepentingan konsumen. Dalam Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa tujuan diundangkannya Undang-undang tersebut adalah untuk:

- 1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- 2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- 3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- 4) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- 5) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- 6) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

b. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan

Undang-Undang tentang kesehatan juga menekankan betapa pentingnya suatu peningkatan taraf kesehatan masyarakat pada tahap derajat yang setinggi-tingginya.⁹⁵

Pada Ketentuan Umum Undang-Undang Kesehatan disebutkan secara tegas itikad pemerintah dalam mewujudkan penyelenggaraan kesehatan, dapat dilihat melalui:

Pasal 1 ayat 1

“Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis.”

Pasal 6

“Setiap orang berhak mendapatkan lingkungan yang sehat bagi pencapaian derajat kesehatan.”

Pengaturan khusus tentang pengamanan makanan dan minuman juga mendapatkan perhatian, dapat dilihat pada

Pasal 111 ayat (1)

“Makanan dan minuman yang dipergunakan untuk masyarakat harus didasarkan pada standar dan atau persyaratan kesehatan.”

Ayat (2)

“Makanan dan minuman hanya dapat diedarkan setelah mendapat izin edar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Secara tegas pula diatur mengenai ketentuan jika makanan atau bahan makanan/pangan yang tidak memenuhi standar dan atau persyaratan kesehatan atau membahayakan kesehatan maka dilarang diedarkan, ditarik dan dimusnahkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.⁹⁶ Segala upaya penyelenggaraan kesehatan dalam bentuk kegiatan dengan pendekatan

⁹⁵ Indonesia (d), *Undang-Undang Tentang Kesehatan*, Pasal 9 ayat (2).

⁹⁶ *Ibid.* Pasal 111 ayat (6)

pemeliharaan kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*preventif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pemulihan kesehatan (*rehabilitatif*) yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan.⁹⁷

c. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1996 tentang Pangan

Dalam Pasal 3 Undang-Undang No. 7 Tahun 1996 dengan jelas dan tegas disebutkan tentang pengaturan, pembinaan dan pengawasan pangan, sebagai berikut :

- 1) Tersedianya pangan yang memenuhi persyaratan keamanan, mutu dan gizi bagi kepentingan kesehatan manusia;
- 2) Terciptanya perdagangan pangan yang jujur dan bertanggung jawab;
- 3) Terwujudnya tingkat kecukupan pangan dengan harga yang wajar dan terjangkau sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Dalam hal ketentuan mengenai persyaratan sanitasi, diatur dengan ketentuan sebagai berikut :

Pasal 4

“Pemerintah menetapkan persyaratan sanitasi dalam kegiatan atau proses produksi, penyimpanan, pengangkutan dan atau peredaran pangan.”

Pasal 5

“Sarana dan atau prasarana yang digunakan dalam penyelenggaraan kegiatan atau proses produksi, penyimpanan, pengangkutan dan atau peredaran pangan wajib memenuhi persyaratan sanitasi.”

Setiap orang yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan kegiatan atau proses produksi, penyimpanan, pengangkutan dan atau peredaran pangan wajib :

- 1) Memenuhi persyaratan sanitasi, keamanan dan atau keselamatan manusia.
- 2) Menyelenggarakan program pemantauan sanitasi secara berkala.
- 3) Menyelenggarakan pengawasan dan pemantauan persyaratan sanitasi.⁹⁸

⁹⁷ *Ibid.* Pasal 47

⁹⁸ Indonesia (e), *Undang-Undang Tentang Pangan*, Nomor 7 Tahun 1996.

d. Peraturan Pemerintah No. 28 Tahun 2004 tentang Keamanan, Mutu dan Gizi Pangan

Cara Produksi Pangan Siap Saji yang Baik harus memperhatikan aspek keamanan pangan dengan cara:

- 1) Mencegah tercemarnya pangan siap saji oleh cemaran biologis, kimia, dan benda lain yang mengganggu, merugikan dan membahayakan kesehatan.
- 2) Mematikan atau mencegah hidupnya jasad renik patogen serta mengurangi jumlah jasad renik lainnya.
- 3) Mengendalikan proses antara lain pemilihan bahan baku, penggunaan bahan tambahan pangan, pengolahan, pengemasan, penyimpanan dan pengangkutan serta cara penyajiannya.⁹⁹

e. Kepmenkes Nomor 715 Tahun 2003 tentang Persyaratan Hygiene Sanitasi Jasaboga.

Selain mengatur mengenai penggolongan jasaboga, secara khusus diatur pula mengenai penyelenggaraan industri jasaboga dan persyaratan hygiene sanitasi.¹⁰⁰

f. Kepmenkes Nomor 1098 Tahun 2003 tentang Persyaratan Hygiene Sanitasi Rumah Makan & Restoran.

Di dalam Pasal 9 ayat (1) disebutkan bahwa rumah makan dan restoran dalam menjalankan usahanya harus memenuhi syarat hygiene sanitasi. Di dalam ayat (2) persyaratan hygiene sanitasi yang harus dipenuhi adalah

- a. Persyaratan lokasi dan bangunan;
- b. Persyaratan fasilitas sanitasi;
- c. Persyaratan dapur, ruang makan dan gudang makanan;
- d. Persyaratan bahan makanan dan makanan jadi;
- e. Persyaratan pengolahan makanan;
- f. Persyaratan penyimpanan bahan makanan dan makanan jadi;
- g. Persyaratan peralatan yang digunakan.

⁹⁹ Indonesia (f), *Peraturan Pemerintah Tentang Keamanan, Mutu dan Gizi Pangan*, PP No. 28 Tahun 2004, Pasal 9.

¹⁰⁰ Menteri Kesehatan (b), *Op. Cit.*, Pasal 8.

3.3 Penerapan Persyaratan Hygiene sanitasi Jasaboga pada Restoran dan Rumah Makan

Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1098/MENKES/SK/VII/2003 Tentang Persyaratan Hygiene sanitasi Restoran Dan Rumah Makan menjelaskan bagaimana memproduksi makanan agar bermutu, aman dan layak untuk dikonsumsi. Persyaratan hygiene sanitasi merupakan salah satu faktor penting untuk memenuhi standar mutu atau persyaratan yang ditetapkan untuk makanan. Aman dikonsumsi artinya produk makanan tersebut tidak mengandung bahan-bahan yang dapat membahayakan kesehatan atau keselamatan manusia. Layak dikonsumsi artinya makanan tersebut keadaannya normal tidak menyimpang seperti busuk, kotor, menjijikkan dan penyimpangan lain.¹⁰¹ Hal ini juga menjadi pokok pemikiran utama dalam Hukum Perlindungan Konsumen bahwa konsumen berhak memperoleh hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa. Hak ini memungkinkan konsumen untuk memperoleh barang yang terjamin keamanannya.¹⁰²

Seiring dengan berlakunya Undang-Undang Pangan No.7 Tahun 1996 maka penerapan standar mutu untuk produk pangan dan mutu di dalam proses produksi telah menjadi suatu kewajiban (*mandatory*) yang harus dijalankan oleh para produsen makanan.¹⁰³ Dengan berkembangnya industri jasaboga yang menghasilkan makanan yang bermutu dan aman untuk dikonsumsi, maka masyarakat pada umumnya akan terlindung dari penyimpangan mutu makanan dan bahaya yang mengancam kesehatan.¹⁰⁴ Restoran dalam menjalankan usahanya harus memenuhi syarat hygiene sanitasi dengan tujuan agar terciptanya makanan yang sehat dengan cita rasa tinggi serta dapat merangsang selera makan. Dalam kerangka berpikir yang besar bahwa penerapan hygiene sanitasi di industri restoran bertujuan untuk memberikan kepastian dan jaminan keamanan dalam mengkonsumsi makanan.¹⁰⁵

¹⁰¹ Ananda Pragana, "Good Manufacturing Practicess (GMP) of Food Industry/ Cara Produksi Makanan yang Baik (CPMB)." <http://anandagagan.blogspot.com/good-manufacturing-practices-gmp-of.html> Diunduh tanggal 26 Maret 2011.

¹⁰² Indonesia (c), *Op. Cit.*, Pasal 4.

¹⁰³ *Ibid.*

¹⁰⁴ Indonesia (e), *Op. Cit.*, Pasal 3.

¹⁰⁵ Prof. Dr. H. Soedjadi Keman, MS., Ph.D., "Sistem Pengawasan Makanan di Indonesia," Universitas Airlangga.

Persyaratan hygiene sanitasi mencakup cara-cara produksi yang baik dari sejak bahan mentah masuk ke restoran sampai produk dihasilkan, termasuk persyaratan-persyaratan lainnya yang harus dipenuhi. Adapun persyaratan yang harus dipenuhi adalah sebagai berikut:¹⁰⁶

1. Lingkungan Sarana Pengolahan

Pencemaran makanan dapat terjadi karena lingkungan yang kotor. Oleh karena itu, lingkungan di sekitar sarana pengolahan harus terawat baik, bersih dan bebas dari tumbuhnya tanaman liar. Mengingat lingkungan yang kotor dapat menjadi penyebab pencemaran makanan, maka dari sejak awal pendirian Restoran, perlu dipertimbangkan berbagai hal yang berkaitan dengan kemungkinan pencemaran tersebut.¹⁰⁷

a. Lokasi

Secara ideal industri pangan yang baik dan sehat seharusnya berada dilokasi yang bebas dari pencemaran. Oleh karena itu pada saat membangun restoran hendaknya beberapa hal di bawah ini dipertimbangkan dengan matang:

- 1) Restoran hendaknya jauh dari lokasi industri yang sudah mengalami polusi yang mungkin dapat menimbulkan pencemaran yang membahayakan terhadap makanan.
- 2) Restoran hendaknya tidak berlokasi di daerah yang mudah tergenang air atau banjir karena sistem saluran pembuangan airnya tidak berjalan lancar. Lingkungan yang demikian menjadi tempat berkembangnya hama seperti serangga, parasit, binatang mengerat, dan mikroba.
- 3) Restoran hendaknya jauh dari tempat yang merupakan sarang hama, khususnya serangga dan binatang mengerat seperti tikus.
- 4) Restoran hendaknya jauh dari daerah yang menjadi tempat pembuangan sampah baik sampah padat maupun sampah cair atau jauh dari daerah penumpukan barang bekas dan daerah kotor lain.
- 5) Restoran hendaknya jauh dari tempat pemukiman penduduk yang terlalu padat dan kumuh.¹⁰⁸

¹⁰⁶ Menteri Kesehatan (a), *Op. Cit.*, Pasal 9.

¹⁰⁷ Hiasinta. A. Purnawijayanti, *Sanitasi, Hygiene, dan Keselamatan Kerja Dalam Pengelolaan Makanan*, Yogyakarta; Kanisius, 2000), Cet. 1., hal. 16.

¹⁰⁸ *Ibid.*

b. Lingkungan

Untuk mempertahankan lingkungan, maka lingkungan harus selalu dalam keadaan bersih dengan cara-cara sebagai berikut:

1. Sampah dan bahan buangan lainnya harus dikumpulkan setiap saat di tempat khusus dan segera dibuang atau didaur ulang sehingga tidak menumpuk dan menjadi sarang hama.
2. Tempat-tempat pembuangan sampah hendaknya selalu dalam keadaan tertutup untuk menghindari bau busuk dan mencegah pencemaran lingkungan.
3. Sistem pembuangan dan penanganan limbah harus baik dan selalu dipantau agar tidak mencemari lingkungan.
4. Sistem saluran pembuangan air harus selalu berjalan lancar untuk mencegah genangan air yang mengundang hama.
5. Sarana jalan hendaknya dikeraskan atau diaspal, dan dilengkapi dengan sistem drainase yang baik agar tidak tergenang air.¹⁰⁹

2. Bangunan dan Fasilitas Jasaboga (Restoran)

Bangunan, peralatan, dan fasilitas sarana pengolahan dari sejak awal telah dirancang dan dibangun sedemikian rupa sehingga dapat menjamin bahwa bahan pangan selama dalam proses pengolahan tidak tercemar baik oleh bahan-bahan biologis seperti mikroba dan parasit, atau bahan kimia dan kotoran lain. Bangunan seharusnya dibuat dengan rancangan untuk tidak mudah dimasuki oleh hama seperti binatang mengerat, burung, serangga dan hama lainnya. Tata letak/*layout* dapur harus diatur sedemikian rupa sehingga kegiatan pengolahan berjalan teratur dan tidak simpang siur. Demikian juga fasilitas pengolahan/penyimpanan makanan seperti *standing chiller*, *walk in chiller*, *freezer*, *work table* harus memiliki penempatan yang baik agar terjamin terhindarnya kontaminasi silang pada produk makanan, misalnya oleh bahan mentah.¹¹⁰

3. Peralatan Pengolahan

Peralatan pengolahan makanan harus dipilih yang mudah dibersihkan dan dipelihara agar tidak mencemari makanan. Sebaiknya peralatan yang

¹⁰⁹ *Ibid.* hal. 17.

¹¹⁰ *Ibid.*, hal. 18.

digunakan mudah dibongkar dan bagian-bagiannya mudah dilepas agar mudah dibersihkan. Sedapat mungkin hindari peralatan yang terbuat dari kayu, karena permukaan kayu yang penuh dengan celah-celah akan sulit dibersihkan. Jika mungkin gunakan peralatan yang terbuat dari bahan yang kuat dan tidak berkarat seperti bahan aluminium atau baja tahan karat (*stainless steel*).¹¹¹

Demikian juga peralatan-peralatan yang digunakan untuk memasak, memanaskan, mendinginkan, membekukan makanan, hendaknya terbuat dari logam seperti aluminium atau baja tahan karat agar suhu proses yang sudah ditentukan dapat cepat tercapai. Peralatan hendaknya disusun penempatannya dalam jalur tata letak yang teratur yang memungkinkan proses pengolahan berlangsung secara berkesinambungan dan karyawan dapat mengerjakannya dengan mudah dan nyaman. Peralatan yang dilengkapi dengan penunjuk ukuran seperti timbangan, *thermometer*, pengukur tekanan, pengukur aliran udara dan sebagainya, hendaknya dikalibrasi setiap periode waktu tertentu agar data yang dihasilkan teliti dan *valid*. Dalam mengendalikan tahap-tahap pengolahan yang kritis, kalibrasi peralatan merupakan hal yang tidak bisa diabaikan.¹¹²

4. Fasilitas dan Kegiatan Sanitasi

Adanya fasilitas dan kegiatan sanitasi di restoran bertujuan untuk menjamin bahwa ruang pengolahan dan ruangan lain dalam bangunan serta peralatan pengolahan terpelihara dan tetap bersih sehingga menjamin produk makanan bebas dari kotoran dan cemaran lain. Untuk melakukan kegiatan tersebut maka haruslah memperhatikan beberapa hal:

a. Suplai Air

Suplai air harus berasal dari sumber air yang aman dan jumlahnya cukup untuk memenuhi seluruh kebutuhan pencucian/pembersihan, pengolahan, dan penanganan limbah. Sumber dan saluran air untuk keperluan lain seperti untuk pemadam api, *boiler*, dan pendinginan harus terpisah dari sumber dan saluran air untuk pengolahan. Pipa-pipa air yang berbeda ini hendaknya diberi warna yang berbeda pula untuk membedakan fungsinya. Air yang mengalami kontak langsung dengan makanan harus memenuhi persyaratan

¹¹¹ *Ibid.*

¹¹² *Ibid.*

seperti persyaratan pada bahan baku air minum. Untuk menjamin agar air selalu ada, sarana penampungan air disediakan dan selalu terisi air dalam jumlah yang cukup sesuai dengan kebutuhan.

b. Pembuangan Air dan Limbah

Restoran harus dilengkapi dengan sistem pembuangan air dan limbah yang baik berupa saluran-saluran air atau selokan yang dirancang dan dibangun sedemikian rupa sehingga tidak mencemari sumber air bersih dan makanan.¹¹³

c. Fasilitas Pencucian/Pembersihan

Proses pencucian atau pembersihan sarana pengolahan termasuk peralatannya adalah proses rutin yang sangat penting untuk menjamin mutu dan keamanan produk makanan yang dihasilkan oleh suatu industri. Oleh karena itu, industri harus menyediakan fasilitas pencucian/pembersihan yang memadai. Fasilitas pencucian/pembersihan harus disediakan dengan suatu rancangan yang tepat. Fasilitas pencucian/pembersihan untuk makanan hendaknya dipisahkan dari fasilitas pencucian/pembersihan peralatan dan perlengkapan lainnya. Fasilitas pencucian/pembersihan harus dilengkapi dengan sumber air bersih dan sumber air panas untuk keperluan pencucian/pembersihan peralatan.¹¹⁴

Kegiatan pembersihan dan sanitasi hendaknya dilakukan cukup sering untuk menjaga agar ruangan dan peralatan tetap bersih. Pembersihan dapat dilakukan secara fisik dengan cara penyikatan, penyemprotan dengan air, atau penyedotan dengan pembersih vakum. Dapat juga pembersihan dilakukan secara kimia dengan menggunakan deterjen, basa, atau asam, atau gabungan dari cara fisik dan kimia. Jika diperlukan, cara desinfeksi (pencucihamaan) dapat dilakukan.¹¹⁵ Kegiatan pembersihan dan desinfeksi harus diprogramkan dan harus menjamin bahwa semua bagian restoran dan peralatan telah dibersihkan dengan baik, termasuk pembersihan alat-alat pembersih itu sendiri. Program pembersihan dan desinfeksi harus dilakukan

¹¹³ *Ibid.* hal. 20.

¹¹⁴ *Ibid.*

¹¹⁵ Eriawan Rismana. M. S., "Mengenal Bahan Kimia desinfeksi."

<http://www.scribd.com/doc/3116447/Mengenal-Bahan-Kimia-Desinfeksi>. diakses pada tanggal 25 Maret 2011.

terus-menerus secara berkala dipantau ketepatan dan efektivitasnya serta dicatat.

Catatan program pembersihan harus mencakup:

- 1) Luasan, benda, peralatan atau perlengkapan yang harus dibersihkan.
- 2) Karyawan yang bertanggung jawab terhadap pembersihan, cara dan frekuensi pembersihan.
- 3) Cara memantau kebersihan.¹¹⁶

d. Fasilitas Hygiene Karyawan

Fasilitas hygiene karyawan harus disediakan untuk menjamin kebersihan karyawan dan menghindari pencemaran terhadap makanan, yaitu:

- 1) Tempat mencuci tangan yang dilengkapi dengan sabun, handuk atau alat pengering tangan.
- 2) Tempat ganti pakaian karyawan/ *locker*.
- 3) Toilet yang selalu bersih dalam jumlah yang cukup untuk seluruh karyawan. Toilet hendaknya ditempatkan pada lokasi tidak langsung berhubungan dengan ruang pengolahan.¹¹⁷

e. Penerangan

Sistem penerangan baik melalui penyinaran sinar matahari maupun melalui lampu-lampu harus memenuhi persyaratan yaitu diatur sedemikian rupa sehingga ruang pengolahan cukup terang dan karyawan dapat mengerjakan tugasnya dengan teliti dan nyaman.¹¹⁸

5. Sistem Pengendalian Hama

Hama berupa binatang mengerat seperti tikus, burung, serangga dan hama lainnya adalah penyebab utama terjadinya pencemaran terhadap makanan yang menurunkan mutu dan keamanan produk makanan. Banyaknya makanan, terutama yang berserakan, akan mengundang hama untuk masuk ke dalam Restoran dan membuat sarang di sana. Untuk mencegah serangan hama, program pengendaliannya harus dilakukan, yaitu melalui:

¹¹⁶ *Ibid.*

¹¹⁷ Hiasinta, *Op. Cit.* hal.15.

¹¹⁸ *Ibid.*

- a. Sanitasi yang baik.
- b. Pengawasan atas barang-barang dan bahan-bahan yang masuk ke dalam restoran. Praktek-praktek hygiene yang baik akan mencegah masuknya hama ke dalam tempat pengolahan makanan;¹¹⁹

1) Mencegah Masuknya Hama

Untuk mencegah masuknya hama, bangunan restoran harus tetap terjaga dalam keadaan bersih dan terawat. Untuk mencegah masuknya hama dapat diupayakan hal-hal sebagai berikut:

- a) Menutup lubang-lubang dan saluran yang memungkinkan hama dapat masuk.
- b) Memasang kawat kasa pada jendela, pintu dan ventilasi.
- c) Mencegah supaya hewan peliharaan seperti anjing dan kucing berkeliaran di halaman restoran atau tempat pengolahan makanan.¹²⁰

2) Mencegah Timbulnya Serangan Hama

Hal-hal berikut ini dapat dilakukan untuk mencegah adanya serangan hama di dalam sarana pengolahan:

- a) Adanya makanan yang berserakan dan air yang tergenang merangsang timbulnya sarang hama, oleh karena itu, makanan harus disimpan di dalam wadah yang cukup kuat dan disusun pada posisi tidak mengenai lantai dan cukup jauh dari dinding.
- b) Keadaan di luar dan di dalam restoran harus tetap bersih dan sampah-sampah harus dibuang di tempat-tempat sampah yang kuat dan selalu tertutup.
- c) Restoran dan lingkungannya harus selalu diperiksa terhadap kemungkinan timbulnya serangan hama.
- d) Sarang hama harus segera dimusnahkan baik dengan perlakuan fisik atau kimia tanpa mempengaruhi mutu dan keamanan produk makanan.¹²¹

¹¹⁹ *Ibid.*, hal 16.

¹²⁰ *Ibid.*, hal 17.

¹²¹ *Ibid.*, hal. 18.

6. Hygiene Karyawan

Karyawan yang dalam pekerjaannya melakukan kontak langsung dengan makanan dapat merupakan sumber cemaran baik biologis, kimia, maupun fisik. Oleh karena itu, hygiene karyawan merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam menghasilkan produk makanan yang bermutu dan aman untuk dikonsumsi. Praktek-praktek hygiene karyawan yang baik dapat memberikan jaminan bahwa karyawan yang dalam pekerjaannya melakukan kontak langsung dengan makanan tidak mencemari produk makanan yang bersangkutan.¹²²

a. Kesehatan Karyawan

Karyawan yang sakit atau diduga masih membawa penyakit (baru sembuh dari sakit) hendaknya dibebaskan dari pekerjaan yang berhubungan langsung dengan makanan, karena mikrobanya dapat mencemari makanan. Karyawan yang memang sakit hendaknya diistirahatkan.¹²³ Beberapa contoh penyakit karyawan yang mikrobanya dapat mencemari makanan antara lain: sakit kuning (virus hepatitis A), diare, sakit perut, muntah, demam, sakit tenggorokan, penyakit kulit seperti gatal, TBC, kudis, luka.¹²⁴

b. Kebersihan Karyawan

Karyawan yang bekerja di ruangan pengolahan makanan harus selalu dalam keadaan bersih, mengenakan baju kerja serta penutup kepala dan sepatu. Perlengkapan seperti baju kerja, penutup kepala, dan sepatu tidak boleh dibawa keluar dari restoran. Karyawan harus selalu mencuci tangannya dengan sabun pada saat-saat sebelum mulai melakukan pekerjaan mengolah makanan, sesudah keluar dari toilet/jamban, sesudah menangani bahan mentah atau bahan kotor lain karena dapat mencemari makanan lainnya.¹²⁵

c. Kebiasaan Karyawan yang Jelek

Selama bekerja mengolah makanan, karyawan di bagian pengolahan makanan hendaknya meninggalkan kebiasaan-kebiasaannya yang dapat mencemari makanan, misalnya: merokok, meludah, makan atau mengunyah,

¹²² Menteri Kesehatan (a), *Op. Cit.*, Pasal 9.

¹²³ Menteri Kesehatan (b), *Op. Cit.*, Pasal 5.

¹²⁴ Prof. H. Soedjajadi Keman, dr., MS., Ph.D. "Sistem Pengawasan Makanan di Indonesia," Universitas Airlangga, Surabaya.

¹²⁵ *Ibid.*

bersin atau batuk. Selama mengolah makanan, karyawan tidak diperbolehkan memakai perhiasan, arloji, peniti, bros dan perlengkapan lainnya yang jika jatuh ke dalam makanan dapat membahayakan konsumen yang mengkonsumsinya.¹²⁶

7. Pengendalian Proses

Dalam menghasilkan produk yang bermutu dan aman, proses pengolahan hendaknya dikendalikan secara hati-hati dan ketat. Cara-cara yang dapat dilakukan untuk mengendalikan proses pengolahan makanan antara lain:

- a. Menetapkan persyaratan bahan mentah yang digunakan.
- b. Menetapkan komposisi bahan yang digunakan atau komposisi formulasi.
- c. Menetapkan cara-cara pengolahan yang baku secara tetap.
- d. Menetapkan persyaratan distribusi serta cara transportasi yang baik untuk melindungi produk makanan yang didistribusikan, menetapkan cara menyiapkan produk makanan sebelum dikonsumsi agar produk dalam kondisi puncak mutunya.¹²⁷

Cara-cara tersebut di atas yang sudah ditetapkan harus diterapkan, dipantau, dan diperiksa kembali agar pengendalian proses tersebut berjalan secara efektif. Dalam rangka pengendalian proses, untuk setiap produk makanan yang dihasilkan hendaknya ditetapkan, hal-hal sebagai berikut:

- a. Jenis dan jumlah bahan, bahan pembantu, dan bahan tambahan makanan yang digunakan.
- b. Bagan alir yang sudah baku dari proses pengolahan yang harus dilakukan.
- c. Jenis, ukuran, dan persyaratan kemasan yang digunakan.
- d. Jenis produk pangan yang dihasilkan.
- e. Keterangan lengkap tentang produk yang dihasilkan termasuk nama produk, tanggal produksi, tanggal kedaluwarsa dan nomor pendaftaran.¹²⁸

Di dalam proses pengolahan makanan ada tahap-tahap yang dianggap penting yang dapat berpengaruh terhadap mutu produk makanan yang dihasilkan. Tahap-tahap penting tersebut misalnya adalah kecepatan putaran pengadukan, pengaturan keasaman (pH), inkubasi pada suhu tertentu, penggorengan pada

¹²⁶ *Ibid.*

¹²⁷ *Ibid.* hal .19.

¹²⁸ *Ibid.*

suhu minyak tertentu, waktu proses, dan sebagainya. Terhadap tahap-tahap ini diperlukan perhatian khusus untuk mengendalikan proses yang sesuai yang sudah dibakukan.

Sebagai contoh, jika pengadukan adonan tidak dilakukan pada kecepatan putaran yang sesuai mungkin saja pengadukan menjadi tidak merata sehingga mengakibatkan adonan gagal menghasilkan produk yang bermutu baik. Demikian juga, jika suhu inkubasi untuk suatu proses fermentasi tidak sesuai maka fermentasi tidak akan berlangsung dengan semestinya. Oleh karena itu terhadap tahap-tahap seperti ini perlu dilakukan kalibrasi agar ketepatan proses selalu terjamin. Jika tahap-tahap penting ini berkaitan dengan pengendalian terhadap bahaya bakteri patogen, misalnya pemanasan pada suhu tertentu, maka tahap-tahap penting ini menjadi tahap-tahap kritis yang harus mendapatkan perhatian secara ekstra hati-hati. Dalam hal ini kalibrasi termometer sangat penting untuk menjamin tercapainya proses yang dipersyaratkan.

Untuk mengurangi resiko kontaminasi silang terhadap bahan makanan yang sedang ditangani selama proses pengolahan maka dilakukan upaya pencegahan. Jika kontaminasi ini terjadi sebelum bahan makanan mendapatkan proses termal seperti pasteurisasi atau sterilisasi, dampaknya mungkin tidak akan terlalu besar. Akan tetapi jika kontaminasi ini terjadi setelah bahan pangan diolah maka yang terjadi adalah kontaminasi silang yang merugikan. Contoh kontaminasi silang adalah kontaminasi produk makanan yang telah diolah dengan bahan mentah yang masih kotor atau kontaminasi produk makanan oleh peralatan yang masih kotor. Untuk mencegah terjadinya kontaminasi silang diperlukan tindakan-tindakan sebagai berikut:

- a. Bahan mentah hendaknya disimpan terpisah jauh dari bahan makanan yang telah diolah atau siap dikonsumsi.
- b. Ruang pengolahan hendaknya diperiksa dengan baik terhadap kotoran-kotoran yang mungkin menyebabkan kontaminasi silang.
- c. Karyawan yang bekerja di ruang pengolahan hendaknya memakai alat-alat pelindung seperti baju kerja, topi, sepatu, sarung tangan, serta selalu mencuci tangan jika hendak masuk dan bekerja di ruang pengolahan.

- d. Permukaan meja kerja, peralatan, dan lantai di ruang pengolahan harus selalu dibersihkan dan didesinfeksi setiap selesai digunakan untuk mengolah bahan mentah terutama daging dan ikan.¹²⁹

8. Manajemen dan Pengawasan

Lancar tidaknya kegiatan produksi suatu industri apakah industri dengan skala kecil, menengah, maupun besar sangat ditentukan oleh manajemennya. Manajemen yang baik selalu melakukan pengawasan atas kegiatan-kegiatan yang dilakukan di dalam industrinya dengan tujuan mencegah terjadinya penyimpangan yang mungkin terjadi selama kegiatan itu dilakukan. Demikian juga berhasilnya pelaksanaan produksi di suatu industri sangat ditentukan oleh manajemen dan pengawasan ini. Untuk tujuan pengendalian produksi yang efektif, tergantung pada skala industrinya, dibutuhkan minimal seorang penanggung jawab jaminan mutu yang mempunyai latar belakang pengetahuan hygiene yang baik. Yang bersangkutan bertanggung jawab penuh terhadap terjaminnya mutu dan keamanan produk makanan yang dihasilkan. Dengan demikian tugas utamanya adalah mengawasi jalannya produksi dan memperbaikinya jika selama produksi terjadi penyimpangan yang dapat menurunkan mutu dan keamanan produk makanan yang dihasilkan. Kegiatan pengawasan ini hendaknya dilakukan secara rutin dan dikembangkan terus untuk memperoleh efektivitas dan efisiensi yang lebih baik.¹³⁰

9. Pencatatan dan Dokumentasi

Dalam upaya melakukan proses pengolahan yang terkendali, industri makanan harus mempunyai catatan atau dokumen yang lengkap tentang hal-hal berkaitan dengan proses pengolahan termasuk jumlah dan tanggal produksi, distribusi dan penarikan produk karena sudah kadaluwarsa. Dokumentasi yang baik dapat meningkatkan jaminan terhadap mutu dan keamanan produk makanan yang dihasilkan.¹³¹

¹²⁹ *Ibid.*

¹³⁰ *Ibid.*

¹³¹ *Ibid.*, hal 21.

3.4 *Critical Control Point* (CCP) atau Titik Kendali Kritis dan *Hazard Analysis and Critical Control Point* (HACCP) atau Analisis Bahaya dan Pengendalian Titik Kritis

Terdapat dua hal yang berkaitan dengan penerapan hygiene sanitasi di industri makanan yaitu CCP dan HACCP. *Critical Control Point* (CCP) atau Titik Kendali Kritis adalah setiap titik, tahap atau prosedur dalam suatu sistem produksi makanan yang jika tidak terkendali dapat menimbulkan risiko kesehatan yang tidak diinginkan.¹³² CCP diterapkan pada setiap tahap proses mulai dari produksi, pertumbuhan dan pemanenan, penerimaan dan penanganan bahan, pengolahan, pengemasan, distribusi sampai dikonsumsi oleh konsumen. Batas kritis (*critical limit*) adalah toleransi yang ditetapkan dan harus dipenuhi untuk menjamin bahwa suatu CCP secara efektif dapat mengendalikan bahaya mikrobiologis, kimia maupun fisik. Batas kritis pada CCP menunjukkan batas keamanan.¹³³

Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP) atau Analisis Bahaya dan Pengendalian Titik Kritis adalah suatu analisis yang dilakukan terhadap bahan, produk, atau proses untuk menentukan komponen, kondisi atau tahap proses yang harus mendapatkan pengawasan yang ketat dengan tujuan untuk menjamin bahwa produk yang dihasilkan aman dan memenuhi persyaratan yang ditetapkan. HACCP merupakan suatu sistem pengawasan yang bersifat mencegah (*preventif*) terhadap kemungkinan terjadinya keracunan atau penyakit melalui makanan.¹³⁴

Sistem HACCP mempunyai tiga pendekatan penting dalam pengawasan dan pengendalian mutu produk pangan, yaitu :

- a. Keamanan makanan (*food safety*), yaitu aspek-aspek dalam proses produksi yang dapat menyebabkan timbulnya penyakit;
- b. Kesehatan dan kebersihan pangan (*whole-someness*), merupakan karakteristik produk atau proses dalam kaitannya dengan kontaminasi produk atau fasilitas hygiene sanitasi;

¹³² Standardisasi Nasional - BSN nomor 01-4852-1998. Standar ini merupakan adopsi secara keseluruhan dari CAC/RCP 1-1969, Rev. 3 (1997)-*Recommended International Code of Practice- General Principles of Food Hygiene- Annex : Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP) System and Guidelines for Its Application.*

¹³³ *Ibid.*

¹³⁴ *Ibid.* hal 1.

- c. Kecurangan ekonomi (*economic fraud*), yaitu tindakan ilegal atau penyelewengan yang dapat merugikan konsumen. Tindakan ini antara lain meliputi pemalsuan bahan baku, penggunaan bahan tambahan yang berlebihan, berat yang tidak sesuai dengan label, “overglazing” dan jumlah yang kurang dalam kemasan.¹³⁵

HACCP dapat diterapkan pada seluruh rantai pangan dari produk primer sampai pada konsumsi akhir dan penerapannya harus dipedomani dengan bukti secara ilmiah terhadap resiko kesehatan manusia. Selain meningkatkan keamanan pangan, penerapan HACCP dapat memberikan ketentuan lain yang penting.¹³⁶ Berikut adalah tujuh Prinsip HACCP yaitu :

- a. Analisis bahaya mengidentifikasi potensi bahaya yang berhubungan dengan produksi pangan pada semua tahapan, mulai dari usaha tani, penanganan, pengolahan di Restoran dan distribusi, sampai kepada titik produk pangan dikonsumsi. Penilaian kemungkinan terjadinya bahaya dan menentukan tindakan pencegahan untuk pengendaliannya;
- b. Mengidentifikasi *Critical Control Point* (CCP). Menentukan titik atau tahap prosedur operasional yang dapat dikendalikan untuk menghilangkan bahaya atau mengurangi kemungkinan terjadinya bahaya tersebut. CCP berarti setiap tahapan didalam produksi pangan dan/atau Restoran yang meliputi sejak bahan baku yang diterima, dan/atau diproduksi, panen, diangkut, formulasi, diolah, disimpan dan lain sebagainya;
- c. Menetapkan batas kritis setiap CCP. Menetapkan batas kritis yang harus dicapai untuk menjamin bahwa CCP berada dalam kendali;
- d. Menetapkan sistem *monitoring* setiap CCP. Menetapkan sistem pemantauan pengendalian (*monitoring*) dari CCP dengan cara pengujian atau pengamatan;

¹³⁵ Fardiaz, S. 1997. “Analisis Bahaya dan Pengendalian Titik Kritis”. *Pelatihan Pengendalian Mutu dan Keamanan Pangan Bagi Staf Pengajar*. Kerjasama Pusat Studi Pangan dan Gizi (CFNS)-IPB dengan Dirjen Dikti. Bogor, 21 Juli – 2 Agustus 1997.

¹³⁶ *Ibid.*

- e. Menetapkan tindakan koreksi untuk penyimpangan yang terjadi. menetapkan tindakan perbaikan yang dilaksanakan jika hasil pemantauan menunjukkan bahwa CCP tertentu tidak terkendali;
- f. Menetapkan prosedur verifikasi yang mencakup dari pengujian tambahan dan prosedur penyesuaian yang menyatakan bahwa sistem HACCP berjalan efektif;
- g. Menetapkan penyimpanan catatan dan dokumentasi, mengembangkan dokumentasi mengenai semua prosedur dan pencatatan yang tepat untuk prinsip-prinsip ini dan penerapannya.¹³⁷

Konsep HACCP dapat dan harus diterapkan pada seluruh mata rantai produksi makanan, salah satunya adalah dalam industri pangan. Penerapan GMP dan HACCP merupakan implementasi dari jaminan mutu pangan sehingga dapat dihasilkan produksi yang tinggi dan bermutu oleh produsen yang pada akhirnya akan menciptakan kepuasan bagi konsumen.¹³⁸

3.5 Pengawasan

Setiap jasaboga harus memiliki izin usaha dari Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Untuk memiliki izin usaha tersebut, Jasaboga harus memiliki sertifikat hygiene sanitasi yang dikeluarkan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota.¹³⁹

Pengusaha dan/atau penanggung jawab jasaboga wajib menyelenggarakan jasaboga yang memenuhi syarat hygiene sanitasi.¹⁴⁰ Penanggung jawab jasaboga yang menerima laporan atau mengetahui adanya kejadian keracunan atau kematian yang diduga berasal dari makanan yang diproduksinya wajib melaporkan kepada Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota setempat guna dilakukan langkah-langkah penanggulangan.¹⁴¹

Untuk pembinaan teknis penyelenggaraan jasaboga dan pengawasan pelaksanaan Keputusan ini dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota.

¹³⁷ Standardisasi Nasional - BSN nomor 01-4852-1998, *Op. Cit.*, hal 3.

¹³⁸ Hubeis, M. "Menuju Industri Kecil Profesional di Era Globalisasi Melalui Pemberdayaan Manajemen Industri". 1997. Orasi Ilmiah Guru Besar Tetap Ilmu Manajemen Industri, Fakultas Teknologi Industri Pertanian, IPB Bogor.

¹³⁹ Menteri Kesehatan (a), *Op. Cit.*, Pasal 2.

¹⁴⁰ *Ibid*, Pasal 9.

¹⁴¹ *Ibid*, Pasal 6.

Dalam rangka pembinaan, Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota dapat mengikutsertakan Asosiasi Jasaboga, organisasi profesi dan instansi terkait lainnya.¹⁴²

Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota dapat mengambil tindakan administratif berupa teguran lisan, teguran tertulis, sampai dengan pencabutan sertifikat hygiene sanitasi jasaboga terhadap jasaboga yang melakukan pelanggaran atas keputusan ini.¹⁴³



¹⁴² *Ibid*, Pasal 10.

¹⁴³ *Ibid*, Pasal 13.

BAB IV

Pemenuhan Persyaratan Hygiene sanitasi oleh *Pizza Hut* Indonesia

4.1 Profile *Pizza Hut* Indonesia

4.1.1 Sejarah dan Latar Belakang *Pizza Hut* Indonesia

Pizza Hut berdiri di Indonesia pertama kali tahun 1984 yaitu *Pizza Hut* Djakarta Theater, kemudian disusul oleh *Pizza Hut* Pondok Indah (tahun 1985) dan *Pizza Hut* Tebet (1987) dibawah PT. Trijaya Pelangi. Sedangkan PT. Sarimelati Kencana (PT. SMK) berdiri pada tanggal 16 Desember 1987. PT SMK saat itu merupakan bagian dari PONDEROSA Group yang hampir semua bergerak di bidang restoran. Pada tahun 1994 PT. Trijaya Pelangi bergabung dengan PT. Sarimelati Kencana, sambil membawa serta ketiga restoran *Pizza Hut*-nya. PT. SMK pertama kali berpusat di Djakarta Theater, kemudian di Kemayoran. Dan hingga saat ini sebagai *Support Center* (kantor pusat) bertempat di Gedung Graha Mustika Ratu Lt.8, Jl. Gatot Subroto Kav 74-75, Jakarta. Sedangkan Genstore terletak di Jl. Danau Sunter Barat Blok A3/12, Jakarta Utara. Pada Juli 2008 PT. Sarimelati Kencana resmi bergabung dengan PT. Sriboga Raturaya (Sriboga) yang merupakan salah satu produsen tepung terigu terbesar di Indonesia yang berkantor pusat di Semarang.¹⁴⁴

Dalam menjalankan usahanya, *Pizza Hut* selalu berupaya mengembangkan pelayanannya. Untuk memudahkan dalam pengklasifikasian pelanggan dan pasar maka *Pizza Hut* membagi target pelayanannya dalam dua kategori yaitu target pelanggan untuk keluarga yang dibagi dalam 2 kelompok, yaitu: “*Primary Service Target*” dan “*Primary House Target*”. “*Primary Service Target*” diutamakan untuk keluarga dengan anak-anak mereka yang berusia 5-12 tahun, yang mana mencari tempat makan yang nyaman dan terjangkau tetapi bisa membedakan antara restoran cepat saji dan makan santai, sementara “*Primary House Target*” mengutamakan keluarga dengan anak-anak mereka yang berusia 13-18 tahun, yang mencari tempat makan yang strategis, terjangkau dan praktis untuk kehidupan mereka yang sangat sibuk diluar. Target yang kedua adalah untuk para “kerabat/teman” mungkin lebih sulit dari yang pertama, tapi bisa diklasifikasikan

¹⁴⁴ Data sekunder : *Profile* PT. Sarimelati Kencana (*Pizza Hut* Indonesia)

sebagai anak-anak muda berusia antara 18-29 tahun yang mencari tempat untuk bersosialisasi, baik di restoran maupun di rumah.¹⁴⁵

Service atau pelayanan adalah kata yang selalu didengung-dengungkan oleh *Pizza Hut*. Pelayanan makan di tempat atau di rumah, dapat menjelaskan bagaimana kita berlaku lebih baik dalam pelayanan supaya bisa kompetitif. *Pizza Hut* memakai istilah “*Table service*” dan “*Home Service*” untuk menjelaskan standar kata yang biasa dipakai seperti : *Casual dining* atau *Delivery* atau *Take Away*. *Table service* memiliki hal yang menarik khususnya di bidang dekor dan *service*, yang mengutamakan kepuasan pelanggan.¹⁴⁶

Home Service merupakan segmen yang penting dan sedang berkembang, dimana segmen *delivery* dan *Take Away* merupakan kesempatan *Pizza Hut* untuk memberikan pelayanan yang lebih baik untuk pelanggan, dalam pelayanan maupun kualitas. Kunci utamanya adalah memberikan kepraktisan bagi pelanggan.

Essensi dari merk *Pizza Hut* adalah : “*Pizza Hut, Pizza* terbaik yang berkualitas dalam satu atap” (*Pizza Hut, The best Pizzas under one roof*). Dengan ciri khas merknya: menyenangkan, terkenal, ramah, dikenal (*Fun, Famous, Friendly, Familiar*) dan *jingle* iklan *Pizza Hut* adalah *Good Friend Great Pizza*.¹⁴⁷

Strategi pengembangan *Pizza Hut* di Indonesia tidaklah semata-mata didasarkan pada peningkatan jumlah cabang/outlet ataupun penjualan, namun lebih diutamakan pada *peningkatan mutu, pelayanan dan kebersihan (QSC = Quality, Service, Cleanliness)*. *Pizza Hut* Indonesia pernah mendapatkan *QSC Award* dari *Pizza Hut International* pada tahun 1989 sebagai salah satu dari 10 restoran terbaik di dunia.¹⁴⁸

Pizza Hut Indonesia melayani *customer* di 3 segment yaitu :

1. *Dine In*
2. *Take Away*
3. *Home Service Delivery*.¹⁴⁹

¹⁴⁵ *Ibid.*

¹⁴⁶ *Ibid.*

¹⁴⁷ *Ibid.* hal 5

¹⁴⁸ *Ibid.*

¹⁴⁹ *Ibid.*

Pada segment *Dine In* ini masih tertinggi tingkat kunjungan tamu, mengingat *Pizza Hut* Indonesia selalu memberikan pengalaman santap di restoran dengan pelayanan yang baik dan restoran yang nyaman. Saat ini *Pizza Hut* Indonesia sudah memiliki 169 outlet, padahal tahun 2004 *Pizza Hut* hanya memiliki 84 outlet. Dalam perkembangannya, *Pizza Hut* akan melakukan ekspansi sesuai dengan permintaan pangsa pasar yang cukup tinggi.¹⁵⁰

Misi *Pizza Hut* Indonesia adalah menjadi pelopor restoran kelas menengah *casual* di Indonesia yang menawarkan pengalaman luar biasa dan *Pizza* terbaik dengan harga yang terjangkau.¹⁵¹

Budaya *Pizza Hut* Indonesia :

1. Memberi salam
2. Ramah
3. Memberikan pelayanan terbaik
4. *Customer Mania*
5. Kerja keras
6. Rapi
7. Sopan
8. Smart
9. Mandiri
10. Dapat bekerja sama dalam team work.¹⁵²

Dari sepuluh budaya kerja tersebut dapat dirangkum dalam istilah yang dikenal dengan CHAMPS (*Cleanliness Hospitality Accuracy Maintenance Product and Speed*). CHAMPS mewakili inti dari harapan para pelanggan akan suatu pelayanan dan produk yang berkualitas.¹⁵³

Dalam menjalankan visi dan misinya *Pizza Hut* Indonesia memiliki nilai dasar atau nilai utama yang disebut *Core Value*. *Core Value* berarti Nilai Utama dan *Core Value* ini sangat penting artinya sebagai landasan perusahaan untuk

¹⁵⁰ Lika-liku Sriboga menguasai *Pizza Hut* <http://indocashregister.com/2009/01/04/lika-liku-sriboga-menguasai-pizza-hut-mesin-kasir/>, diakses pada tanggal 17 Mei 2011.

¹⁵¹ *Pizza Hut* Indonesia., *Op. Cit.*, hal 3.

¹⁵² *Ibid*

¹⁵³ Wawancara dengan Ibu Djantie, *Supply Chain Management* PT. Sarimelati Kencana, tanggal 25 April 2011, bertempat di ruang "Integritas" *Support Centre* PT. Sarimelati Kencana, Gatot Subroto.

berkembang. Hal inilah yang menjadi dasar bagi PT. Sarimelati Kencana untuk mencanangkan *Core Value* pada tanggal 11 Februari 2001, dan diperkenalkan kepada karyawan *Pizza Hut* Indonesia pada acara *RM Banquet Award 2001*.¹⁵⁴

Core Value Pizza Hut adalah:

a. *Integritas/Integrity*

Kita jujur dalam berpikir dan bekerja, dapat dipercaya, tulus dan bersikap profesional saat berhubungan dengan rekan kerja, pelanggan dan para supplier.

b. *Keunggulan / excellence*

Kita melakukan pekerjaan yang lebih dari sekedar panggilan tugas, melakukan lebih dari apa yang diharapkan orang lain. Kita terus berjuang untuk perbaikan dan teliti dalam segala hal. Jalankan tugas dengan rela dan hadapi segala tantangan yang ada untuk mencapai standar yang tertinggi.

c. *Pertumbuhan usaha / organizational growth*

Kita akan mengembangkan diri dan memperoleh keuntungan dengan cara menjadi *Casual Dining Restaurant* yang terbaik. Kita berjuang untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan, berbagi ketrampilan dan belajar bersama dengan rekan kerja kita, sehingga kita berkembang bersama, baik secara individu maupun organisasi.

d. *Keuntungan / profitability*

Kita selalu berusaha sedapat mungkin memberikan keuntungan kepada para pemegang saham dengan pengawasan dan peningkatan usaha penjualan.¹⁵⁵

Saat ini PT Sarimelati Kencana juga telah membuka konsep baru yang melayani khusus segment *Delivery* yaitu PHD (*Pizza Hut Delivery*) yang kini sudah berjumlah 30 outlet tersebar dikota Jakarta. Jumlah total karyawan per bulan Februari 2011 berjumlah 10.415 orang yang terdiri dari jumlah karyawan

¹⁵⁴ *Pizza Hut* Indonesia., *Op. Cit.*, hal 3.

¹⁵⁵ *Ibid*, hal 5.

kantor pusat sekitar 315 orang, *genstore*/gudang sekitar 65 orang dan karyawan di restoran sekitar 10.035 orang.¹⁵⁶

4.1.2 Produk *Pizza Hut* Indonesia

Selama 26 tahun berkiprah dalam industri jasaboga (restoran) *Pizza Hut* sudah melakukan berbagai inovasi produk. Awalnya *Pizza Hut* hanya khusus fokus pada penjualan produk *Pizza* dan *salad*. Namun seiring dengan perkembangan jaman dan tuntutan kebutuhan yang terjadi di masyarakat maka *Pizza Hut* mulai melakukan pengembangan produk tidak hanya di *Pizza* saja melainkan sudah ke jenis makanan yang lain, seperti pasta dan nasi. Dalam setiap pengembangan menu baru, *Pizza Hut* selalu melakukan riset pasar dan produk untuk mengetahui sampai sejauh mana animo masyarakat terhadap produk baru.¹⁵⁷

Untuk mengetahui lebih dalam mengenai produknya berikut adalah berbagai jenis makanan yang dijual oleh *Pizza Hut* yang terdiri dari produk *pizza*, pasta, nasi serta *salad*:

a. *Pizza*

Merupakan produk utama yang dijual oleh *Pizza Hut*. *Dough* (adonan roti untuk *pizza*) dibuat dengan menggunakan tepung terigu dan ragi serta diolah secara langsung di restorannya. Dari adonan *dough* ini dapat dibuat berbagai macam jenis *Pizza* seperti :

1) *Pan Pizza*

Merupakan original *Pizza* dari *Pizza Hut* Indonesia dengan roti tebal pada pinggirannya

2) *Stuffed Crust Pizza*

Pizza dengan keju di pinggirannya.

3) *Natural Pizza*

Merupakan produk terbaru dengan bahan dasar tepung gandum.

¹⁵⁶ Wawancara dengan Bapak Hasan Basri, *Employee Development Staff* PT. Sarimelati Kencana, tanggal 25 April 2011, bertempat di ruang “Integritas” *Support Centre* PT. Sarimelati Kencana, Gatot Subroto.

¹⁵⁷ Wawancara dengan Ibu Rafita Firkananda, *Quality Assurance*, E-CER Division PT. Sarimelati Kencana, tanggal 25 April 2011, bertempat di ruang “Integritas” *Support Centre* PT. Sarimelati Kencana, Gatot Subroto.

- 4) *Crown Crust Pizza*
Dengan pinggiran *Pizza* yang berisi *chicken stick*, keju *mozarella*, saus *honey* dan *mustard* pada pinggirannya.
 - 5) *Chessy Bites Pizza*
Pizza dengan pinggiran yang berisi keju *chedar* dan *mozarella* yang dibentuk dengan potongan kecil dan dimakan dengan saus *butter deep*.
 - 6) *Cheesy Crust Pizza*
Pizza dengan pinggiran keju didalam dan keju diluar yang renyah dan gurih.
- b. Untuk produk jenis pasta terdiri dari 4 jenis yaitu
- 1) *Lasagna*
 - 2) *Spaghetti*
 - 3) *Fettuccine*
 - 4) *Fuseli*
- c. *Pizza Hut* juga mengembangkan produk nasi diantaranya adalah
- 1) *Oriental Chicken Rice*
 - 2) *Spicy Tuna Rice*
 - 3) *Black Pepper Chicken Rice*
 - 4) *Beef Mushrom Rice*
- d. *Salad*
- 1) *Fresh Green Salad*
 - 2) *Caesar Salad*
 - 3) *Cooked Shrimp Salad*

Dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan, *Divisi Marketing* terlibat juga dalam pengembangan produk. ¹⁵⁸

4.2 Pemenuhan Kewajiban *Pizza Hut* Indonesia Terhadap Persyaratan Hygiene sanitasi Makanan

Sebagai salah satu industri *jasaboga* terbesar yang bergerak di bidang restoran yang menyajikan pelayanan makanan dan minuman tentu tidak mudah bagi *Pizza Hut* Indonesia mempertahankan reputasi dan membangun *image* yang kuat dan kokoh seperti saat ini. Dalam menghasilkan suatu produk yang bermutu,

¹⁵⁸ *Ibid.*

sehat dan layak merupakan suatu syarat mutlak yang harus dapat dipertanggungjawabkan dalam menjamin keamanan makanan. Untuk mencapai kepastian mutu dan kepuasan konsumen, diperlukan standar mutu tentang cara pembuatan makanan yang baik dalam seluruh rangkaian produksi.¹⁵⁹

Perkembangan modernisasi bangsa berpengaruh pada pola hidup masyarakat. Berbagai macam jenis makanan menjadi salah satu dasar usaha utama yang dilakukan oleh pelaku usaha untuk meningkatkan perekonomian. Secara sekunder hal tersebut haruslah terpenuhi dengan nilai-nilai kesehatan yang sesuai standar makanan yang boleh berlaku. Terkait dengan berbagai jenis usaha makanan, industri makanan dituntut untuk memproduksi produk dengan kualifikasi sebagai berikut; aman untuk dikonsumsi, memiliki kualitas yang baik dan bergizi.

Penerapan persyaratan hygiene sanitasi pada restoran akan dapat membantu jajaran manajemen untuk membangun suatu sistem jaminan mutu yang baik. Jaminan mutu sendiri tidak hanya berkaitan dengan masalah pemeriksaan (*inspection*) dan pengendalian (*control*) namun juga menetapkan standar mutu produk yang sudah harus dilaksanakan sejak tahap penerimaan (*receive*) sampai produk tersebut didistribusikan kepada konsumen.

Pizza Hut Indonesia dalam tahapan produksinya selalu memperhatikan masing-masing aspek dalam persyaratan hygiene sanitasi. Berikut adalah pembahasan ditinjau dari sudut persyaratan hygiene sanitasi;

1. Lingkungan Sarana Pengolahan

Restoran *Pizza Hut* berdasarkan lokasi dibagi dalam 2 golongan yaitu *Free Standing Restaurant* dan *Mal*. *Free Standing Restaurant* adalah restoran yang dibangun terpisah dari bangunan lain (tidak berada dalam mal atau sejenisnya) sementara kalau mal adalah bangunan restoran yang memang berada atau menyatu didalam mal atau sejenisnya. Dalam pemilihan lokasi *Pizza Hut* Indonesia memperhatikan aspek-aspek yang menjamin kesehatan dan keamanan serta kebersihan lingkungan sekitar lokasi restoran. Pembangunan gedung restoran diawasi langsung oleh *Pizza Hut* Indonesia melalui divisi *Build Out*

¹⁵⁹ Indonesia, *Peraturan Pemerintah Tentang Keamanan, Mutu dan Gizi Pangan*, PP No. 28 Tahun 2004.

Management (BOM) yang sering dikenal dengan Divisi *Development*.¹⁶⁰ Setiap pembangunan restoran *Pizza Hut* beberapa hal yang menjadi perhatian adalah

a. Lokasi

Selain melihat dan menganalisa *segment* pasar, *Pizza Hut* memperhatikan lokasi yang akan dibangun apakah lokasi lama dekat dengan industri atau tidak (pabrik berskala besar atau kecil), apakah area sekitar restoran yang akan dibangun terdapat tempat pembuangan sampah akhir, atau terdapat penumpukan sampah liar. Lokasi yang dibangun jika memiliki gedung yang lama maka gedung tersebut akan dilihat peruntukkan sebelumnya. *Pizza Hut* tidak akan menggunakan gedung yang peruntukkan sebelumnya untuk gedung/pabrik kimia atau yang mengolah bahan-bahan kimia, pabrik obat, rumah sakit.

b. Lingkungan

Dalam pembangunan restoran *Pizza Hut* memperhatikan lingkungan dengan terlebih dahulu memperoleh izin AMDAL. Memang diakui bahwa persyaratan AMDAL belum maksimal diterapkan dalam setiap pembangunannya, namun dalam setiap pembangunan akan selalu memenuhi ketentuan pemerintah daerah setempat serta syarat *hygiene sanitasi*.¹⁶¹ Pembangunan restoran dirancang tidak untuk jangka pendek namun sampai jangka panjang yang artinya meliputi perawatan dan pemeliharannya seperti :

- 1) Tempat pembuangan sampah dibuat berada dipinggir jalan (sejauh mungkin dengan bangunan restoran) hal ini dimaksudkan agar proses pengambilan sampah oleh pihak ke tiga atau dinas kebersihan tidak sulit, selain itu untuk menjaga agar area restoran (*dinning room*) tetap bersih.
- 2) Pembuatan tempat sampah juga tidak sembarangan. Tempat sampah dibangun secara permanen, dilapisi keramik, kedap air dan memiliki

¹⁶⁰ Wawancara dengan Bapak Heru, *Buid Out Management* PT. Sarimelati Kencana (Pizza Hut Indonesia). tanggal 25 April 2011, bertempat di ruang "Integritas" *Support Centre* PT. Sarimelati Kencana, Gatot Subroto.

¹⁶¹ Wawancara dengan Bapak Heru, *Buid Out Management* PT. Sarimelati Kencana (Pizza Hut Indonesia). tanggal 25 April 2011, bertempat di ruang "Integritas" *Support Centre* PT. Sarimelati Kencana, Gatot Subroto.

saluran pembuangan air. Sistem pintu tempat pembuangan sampah dibuat dengan sistem *up door* dan *front door* agar memudahkan dalam perawatan dan pengontrolan kebersihan bak sampah. Pintu bak sampah harus selalu dalam keadaan bersih, kering dan tertutup.

3) Pembuangan sampah olahan restoran dibagi dalam tiga pembagian waktu yaitu pada pagi hari sebelum dimulainya operation restoran (pk. 07.00 – 10.00), pada saat siang hari (pk 14.00-16.00) dan pada saat tutup restoran (pk. 21.00 – 23.00). Hal ini dimaksudkan agar tidak terjadi penumpukan sampah didalam areal pengolahan makanan. Sehingga sebelum dimulainya, saat dimulainya dan saat berakhirnya operation restoran selalu dalam keadaan bersih. Jika sistem ini tidak dilakukan maka akan mengundang hama dan penyakit. Sementara untuk area *dinning room*, prosedur sapu dan pel lantai setiap 15 menit sekali wajib dijalankan oleh setiap karyawan *service*.

4) Sedapat mungkin halaman parkir atau areal sekitar restoran dibangun tidak menggunakan aspal melainkan menggunakan *conblock*, hal ini dimaksudkan agar tetap terjadi penyerapan air ke tanah. Areal sekitar juga dibuat dengan memperhatikan sistem pembuangan air (selokan) dengan kondisi layak atau tidak.

2. Bangunan dan Fasilitas

Bangunan restoran dan fasilitas sarana pengolahan dibangun dengan memperhatikan aspek-aspek keamanan, keselamatan dan kesehatan baik itu terhadap bahan makanan yang diolah, karyawan dan tamu. Untuk rancang bangun *layout area dinning* harus memiliki standar :

- a. *Layout dinning room* harus memiliki penataan kursi dan meja yang baik agar memudahkan dalam pelayanan kepada tamu, pembersihan serta perawatan.
- b. *Dinning room* harus memiliki wastafel, toilet, janitor yang dilengkapi dengan bak pencucian kain pel, dan musholla (kecuali mal).
- c. *Dinning room* minimal memiliki 3 unit *fly catcher* dan 2 unit *insect killer* yang diletakkan didekat pintu masuk. Pintu masuk restoran harus dilengkapi

dengan *air curtain* untuk mencegah lalat atau binatang lainnya memasuki areal *dinning room* saat keluar masuk tamu.

Sementara, untuk bagian area dapur dibagi dalam beberapa ruangan yaitu ruangan untuk membuat adonan *Pizza (dough)*, area untuk membakar *Pizza* dan memasak, area untuk pencucian peralatan kotor (*dishwashing area*) dan area untuk membuat *salad* dan *dessert (cold kitchen)*. Persyaratan area dapur harus harus memenuhi:

- a. Area dapur memiliki jarak antara lantai sampai ke langit-langit minimal 3 meter agar sirkulasi udara baik dan lancar.
- b. *Working table* dan peralatan pengolahan makanan harus terbuat dari baja tahan karat atau *stainless steel*.
- c. *Layout* atau tata letak dapur harus baik agar tidak memperlambat alur kerja karyawan.
- d. Penerangan ruangan dapur agar memudahkan pekerjaan dengan memperhatikan prinsip-prinsip keamanan, keselamatan dan kesehatan.
- e. Setiap ruangan dapur harus memiliki satu lubang pembuangan air yang ditutup dengan penutup yang terbuat dari baja tahan karat.
- f. Setiap *shink/wadah* pencucian harus dilengkapi dengan *grease trap* (penahan lemak/kotoran) sehingga air yang masuk melalui pipa pembuangan terakhir relatif lebih bersih dan untuk mencegah tersumbatnya pipa pembuangan air akibat timbunan lemak.
- g. Area dapur harus dipasang minimal 3 *fly catcher* yang dipasang pada pintu masuk dan area dalam dapur.
- h. Memiliki minimal satu *walk in chiller* dengan suhu 0 - 4 °C sebagai tempat penyimpanan bahan-bahan *fresh* seperti sayuran.

Setiap tempat penyimpanan makanan seperti *chiller*, *freezer* dan *proofing cabinet* (lemari tempat pengembangan *dough* yang terbuat dari *stainlees steel*, memiliki suhu 25 – 26 °C) dilengkapi dengan *thermometer* untuk mengawasi agar suhu tetap stabil. *Thermometer* ini dikalibrasi setiap 6 jam agar suhu yang didapat benar-benar aktual dan akurat.

3. Peralatan Pengolahan

Hampir peralatan dapur di *Pizza Hut* menggunakan baja tahan karat atau *stainless steel*, sebagian lagi menggunakan bahan yang terbuat dari plastik seperti *container* untuk penyimpanan makanan dan *laddle* saus. *Working table* untuk mengerjakan *topping Pizza* menggunakan *stainless steel* yang memiliki ketebalan 1.8 mm dan dilengkapi pendingin dengan suhu 0 – 4 °C agar menjaga bahan-bahan tetap segar. Dalam proses pembakaran *pizza*, tidak menggunakan tungku seperti layaknya *pizza* tradisional (*hand toast pizza*) melainkan sudah menggunakan oven berbahan bakar gas (LPG) dengan model *air finger configuration* memiliki sistem *right to left conveyer travel* dimana didalamnya terdapat 6 selongsong “*finger*” api untuk menyebarkan api secara merata yang dibantu dengan satu *blower*. Pembakaran *pizza* dari arah kanan ke kiri dengan menggunakan rantai *conveyer* berjalan sehingga pembakaran *pizza* merata dan menghasilkan warna “*golden brown.*” Dan dengan sistem ini juga maka oven dengan mudah dibersihkan dan dirawat. Pembersihan oven dilakukan sebanyak 2 kali dalam satu bulan. Selain untuk menjaga kebersihan oven, pembersihan dilakukan untuk tetap menjaga agar suhu oven saat beroperasi dapat mencapai 240°C, dan *speed conveyer* selama 7.05 menit.

4. Fasilitas dan Kegiatan Sanitasi

Untuk memudahkan pelaksanaan hygiene sanitasi maka *Pizza Hut* dalam *me-design* lantai harus tahan air, tahan asam dan basa, tahan terhadap garam, memiliki permukaan yang rata, serta mudah dibersihkan, memiliki kemiringan yang cukup terhadap sanitasi (khususnya bilasan/cuci area) dan yang paling penting adalah titik pertemuan antara lantai dan dinding bukanlah sudut mati atau runcing yang dapat menahan air atau kotoran, agar mudah dibersihkan setiap saat. Dalam menjaga agar saluran pembuangan air bekerja dengan baik dan memaksimalkan pembuangan air kotor maka lantai dapur dibuat lebih tinggi sekitar 40 cm dari lantai *dinning room*. Untuk menunjang pelaksanaan hygiene sanitasi, maka restoran *Pizza Hut* dilengkapi dengan *chemical* khusus untuk hygiene sanitasi mulai dari peralatan produksi hingga sayuran. Pembersihan menggunakan *chemical* khusus yang masing-masing penggunaannya sesuai dengan fungsi dan takarannya.

Untuk melakukan kegiatan tersebut maka haruslah memperhatikan beberapa hal:

a. Suplai Air

Restoran *Pizza Hut* dalam memproduksi makanan menggunakan air PAM (Perusahaan Air Milik Negara) karena hal ini sesuai dengan peraturan daerah yang mengatur bahwa industri rumah makan, pabrik dan rumah tangga diwajibkan menggunakan air PAM,¹⁶² tidak boleh menggunakan air tanah karena memperhatikan dampak kerusakan lingkungan yaitu berkurangnya debit air tanah yang dapat mengakibatkan penurunan permukaan tanah.¹⁶³ Khusus untuk pencucian dan pengolahan makanan, *Pizza Hut* memiliki tambahan instalasi air berupa sistem filterisasi air, sehingga sebelum air tersebut digunakan, terlebih dahulu melalui tiga tahap proses *sterilisasi (water treatment)* yang terdiri tahap I adalah tabung yang berisi *filter* air yang memiliki lubang 0.1 micron yang berfungsi untuk menyaring partikel-partikel kecil seperti pasir, kotoran dsb, kemudian tahap II adalah *filter* karbon yang berfungsi untuk menghilangkan rasa dan bau, tahap III adalah tabung lampu ultraviolet yang berfungsi untuk membunuh kuman dan *microba* dengan cara *sterilisasi* melalui sinar *ultraviolet*. Setelah melalui proses tersebut, barulah air dapat digunakan. Khusus untuk pipa air diberi warna biru sementara pipa kuning sebagai pipa LPG. Pada restoran *Pizza Hut free standing* memiliki *thoren* air sebagai sarana penampung air.

b. Pembuangan Air dan Limbah

Sistem pembuangan air dan limbah di *Pizza Hut* dirancang terpisah dari air limbah *toilet* dan *non toilet* namun belum menerapkan sistem pembuangan *On Site Treatment* seperti yang disyaratkan dalam Peraturan Pemerintah No. 27 Tahun 1999 Tentang Analisis Dampak Lingkungan (AMDAL). Meski menggunakan bak pemisah lemak dalam setiap wadah pembuangan air limbah produksi namun *Pizza Hut* Indonesia belum memiliki sistem Instalasi Pengelolaan Air Limbah (IPAL). Dalam pengolahan air limbah

¹⁶² Indonesia, *Peraturan Pemerintah Tentang Air Tanah*, PP Nomor 43 Tahun 2008.

¹⁶³ Digilib AMPL, "Pemakaian air tanah dibatasi" <http://digilib-ampl.net/detail/detail.php?row=&tp=kliping&ktg=airminum&kode=8314>. Diunduh pada tanggal 31 Mei 2011.

akhir, restoran menggunakan bak pemisah lemak yang khusus dibangun diluar area restoran sebelum air tersebut disalurkan ke saluran umum.¹⁶⁴ Sementara berdasarkan Konstruksi IPAL yang disesuaikan dengan SNI No.03-7065-2005 tentang perencanaan sistem plambing bahwa mendefinisikan sistem *On Site Treatment* yaitu sistem pembuangan air limbah yang dilaksanakan di tempat.¹⁶⁵ Untuk pengelolaan air limbah, seluruh air limbah baik air limbah *toilet* atau *non toilet* sudah diolah dengan unit pengelolaan air limbah di tempat. Untuk air limbah *toilet*, dialirkan ke tangki septik, kemudian dialirkan pada Instalasi Pengelolaan Air Limbah (IPAL), sedangkan untuk air limbah *non toilet*, dialirkan ke bak pemisah lemak (*grease trap*) kemudian selanjutnya baru dialirkan ke IPAL. Dari IPAL barulah air dapat disalurkan pada saluran umum.¹⁶⁶

c. Fasilitas Pencucian/Pembersihan

Pencucian dan pembersihan merupakan hal yang wajib dilakukan dalam setiap proses pengolahan makanan, hal ini juga dilakukan oleh *Pizza Hut* dengan membuat jadwal pembersihan secara berkala. Dengan semboyan “*as clean as you go*” area pengolahan makanan harus tetap terjaga bersih meskipun restoran sedang ramai. Untuk pembersihan lantai dan dinding dapur dilakukan pada pagi hari (*shift* I sebelum dimulainya *operation*), pada siang hari (*shift* II saat pergantian antara *shift* pagi dengan *shift* siang) serta *shift* malam (saat tutup restoran). Pembersihan dilakukan dengan menggunakan *chemical* khusus untuk lantai dan dinding, pembersihan dilakukan dengan cara menyikat dan menyemprot dengan menggunakan selang air. Manajemen restoran harus memastikan bahwa pada saat restoran ditinggalkan dalam keadaan bersih dan rapi untuk mencegah datangnya hama, serangga atau hewan pengerat. Untuk pengawasannya menggunakan *form check list* yang harus dicek dan ditandatangani oleh *manager incharge*

¹⁶⁴ Wawancara dengan Bapak Heru, *Buid Out Management* PT. Sarimelati Kencana (Pizza Hut Indonesia), tanggal 25 April 2011, bertempat di ruang “Integritas” *Support Centre* PT. Sarimelati Kencana, Gatot Subroto.

¹⁶⁵ Peraturan Gubernur Pemrov DKI No. 122 Tahun 2005 Tentang Pengelolaan Air Limbah Domestik di Provinsi DKI Jakarta.

¹⁶⁶ Konstruksi IPAL disesuaikan dengan SNI no 03-7065-2005 tentang perencanaan sistem plambing dan dilakukan untuk memenuhi ketentuan didalam Peraturan Pemerintah No. 27 Tahun 1999 Tentang Analisis Dampak Lingkungan (AMDAL).

sebagai sesuatu yang sifatnya wajib. Untuk peralatan pengolahan makanan seperti sendok, garpu, *laddle*, *bain marrie*, gelas, piring, dsb, dilakukan dengan perendaman secara berkala, biasanya dilakukan satu minggu dua kali, agar menjaga peralatan tetap bersih dan terawat. Perendaman menggunakan *chemical* khusus yang disebut *catee*

d. Fasilitas Hygiene Karyawan

Untuk menunjang hygiene sanitasi karyawan maka dibuatkan ruangan *locker* karyawan yang letaknya berjauhan dengan pusat pengolahan makanan. Tempat pencucian tangan juga dilengkapi dengan sabun khusus anti bakteri namun belum memiliki *triple sink* khusus untuk pencucian tangan yang terdiri dari *sink* 1 penyabunan, *sink* 2 pencucian, *sink* 3 pembilasan. Meski terdapat *toilet* khusus untuk karyawan tetapi tidak semua restoran *free standing* memilikinya karena keterbatasan ruang. Pada restoran yang bergabung dengan mal maka fasilitas *toilet* karyawan mengikuti fasilitas gedung.¹⁶⁷

e. Penerangan

Sistem penerangan di *Pizza Hut* menggunakan lampu *fluoresensi* atau yang lebih dikenal dengan lampu tabung TL (*Tubular Lamp*) atau lampu neon. Tujuan penggunaan lampu jenis ini karena lebih hemat energi dan lebih tahan lama, selain itu lampu ini mudah didapat diberbagai supermarket. Untuk jumlah penerangan yang dianjurkan di Indonesia untuk ruang dapur adalah sebesar 100 lux.¹⁶⁸ Karena sifatnya sebagai penerangan umum (*general lighting*) maka warna lampu yang digunakan didapur berwarna putih.

5. Sistem Pengendalian Hama

Selain menggunakan sistem *Chemical Treatment*, *Pizza Hut* menerapkan *Integrated Pest Management* (IPM) yakni penggunaan pestisida yang diminimalkan tanpa menurunkan tingkat efektivitas, namun tetap aman bagi lingkungan. *Pizza Hut* dalam menjalankan sistem IPM melakukan kerjasama

¹⁶⁷ Wawancara dengan Bapak Heru, *Buid Out Management* PT. Sarimelati Kencana (*Pizza Hut* Indonesia), tanggal 25 April 2011, bertempat di ruang "Integritas" *Support Centre* PT. Sarimelati Kencana, Gatot Subroto.

¹⁶⁸ Heinz Frick, Antonius Ardiyanto, AMS Darmawan, *Ilmu Fisika Bangunan*, (Yogyakarta: Penerbit Kanisius, 2008), hal. 31.

dengan pihak yang profesional dalam penanganan hama (PT. Rentokil dan PT. Terminix). Penerapan IPM memiliki tahapan sebagai berikut:

- a. Monitoring penyebaran hama vektor secara berkala;
- b. Memotong siklus hidup ;
- c. Menghilangkan tempat perindukan;
- d. Pestisida baru digunakan jika indeks populasi hama vektor telah mencapai angka tertentu, contohnya pada saat cuaca tertentu, terjadi lonjakan perkembangbiakan.

Dengan demikian, maka populasi hama dapat dikendalikan tanpa merusak lingkungan

6. Hygiene Karyawan

Kesehatan Pekerja merupakan suatu hal yang sangat penting dalam usaha yang bergerak di bidang jasa restoran. Oleh sebab itu *Pizza Hut* sangat memperhatikan kondisi kesehatan karyawan yang tentunya hal tersebut berhubungan dengan Hygiene karyawan dan itu tertuang didalam Peraturan Perusahaan PT. Sarimelati Kencana.¹⁶⁹

a. Kesehatan Karyawan

Karyawan dan keluarganya wajib menjaga kesehatan dan berusaha mencegah bahaya yang dapat timbul akibat sesuatu penyakit baik untuk dirinya sendiri maupun untuk keluarganya dan demi kepentingan para konsumen. Karyawan yang menderita sakit atau mengetahui teman sekerjanya sakit wajib segera melaporkannya kepada atasannya. Karyawan yang menderita penyakit tersebut di bawah ini dilarang bekerja atau masuk wilayah restoran dan wajib segera memeriksakan dirinya dan berobat ke dokter/rumah sakit yaitu penyakit jiwa dan sejenisnya, penyakit Lepra, Hepatitis, TBC, AIDS dan/atau penyakit menular lainnya.

Bahkan jika diperlukan, perusahaan dapat memerintahkan pekerja untuk menjalani pemeriksaan oleh dokter atau rumah sakit yang ditunjuk oleh perusahaan. Karyawan wajib mematuhi perintah untuk menjalani pemeriksaan oleh dokter atau rumah sakit yang ditunjuk oleh perusahaan.

¹⁶⁹ *Pizza Hut Indonesia, Peraturan Perusahaan Tahun 2010-2012, Pasal 34.*

Pengabaian perintah untuk menjalani pemeriksaan merupakan pelanggaran yang dapat dikenakan surat peringatan.¹⁷⁰

b. Kebersihan Karyawan

Pizza Hut memberikan perhatian sepenuhnya terhadap kesehatan lingkungan kerja karyawan dengan menyediakan sarana kerja dan lingkungan kerja yang sehat dan baik. Setiap karyawan wajib memperhatikan dan memelihara dan menjaga kebersihan dan kesehatan lingkungan kerja dan peralatan kerja sehingga tercipta kesehatan kerja yang baik di lingkungan kerja.¹⁷¹

c. Kebiasaan Karyawan yang Jelek

Pizza Hut menyediakan perlengkapan pelindung kerja bagi karyawan yang karena sifat pekerjaannya selama bertugas membutuhkan dan wajib memakai perlengkapan tersebut, seperti *hand gloves*, sepatu *boot*, *safety shoes*, topi, *apron*, seragam yang harus bersih. Pemeriksaan kebersihan dan kerapihan karyawan yang meliputi kuku, tangan, wajah (*grooming*), rambut, dilakukan secara rutin setiap hari oleh *Manager Incharge*. Bagi setiap karyawan diwajibkan untuk menjaga dan memelihara serta merawat setiap peralatan kerja dengan sebaik-baiknya agar selalu dalam keadaan baik dan siap setiap saat untuk dipakai.¹⁷²

7. Pengendalian Proses

Dalam menghasilkan produk yang bermutu dan aman, *Pizza Hut* melakukan beberapa penetapan dasar yang menjadi standar dalam pengendalian proses pengolahan makanan seperti :

- a. Menetapkan persyaratan bahan mentah yang digunakan. Hal ini dilakukan sejak awal dalam proses pemilihan supplier. Yang termasuk kategori bahan mentah di *Pizza Hut* hanya sayuran dan buah-buahan. Sayuran yang dipilih harus memenuhi standar yang sudah ditetapkan yang meliputi ukurannya, berat dan kualitas.
- b. Menetapkan cara-cara pengolahan yang baku secara tetap. Dalam menjaga kualitas dan rasa, dengan jumlah restoran mencapai hampir 200 outlet, *Pizza Hut* memiliki *Standard Operation Procedure* (SOP) dalam setiap

¹⁷⁰ *Ibid.*

¹⁷¹ *Ibid.*

¹⁷² *Ibid.*

proses pengolahan makanan. Dan untuk memudahkan karyawan dalam memahami dan membacanya, maka dibuatkan SOP yang dibuat secara visualisasi yang disebut *Job Aid*. *Job Aid* merupakan alat bantu yang berisi tata cara pembuatan makanan atau berisi suatu prosedur tertentu yang dibuat secara visualisasi/gambar agar memudahkan dalam membacanya.

- c. Untuk pengantaran bahan mentah seperti daging, disepakati harus menggunakan mobil yang memiliki *box refrigerator*/pendingin dengan suhu -18°C . Untuk prosedur penerimaan bahan mentah dilakukan minimal oleh karyawan senior atau *supervisor* restoran.
- d. Jenis dan jumlah bahan, bahan pembantu, dan bahan tambahan makanan yang digunakan harus aman dan tidak berbahaya bagi kesehatan dan keamanan. Semua bahan tambahan makanan sudah didaftarkan dan dilaporkan kepada BPOM.¹⁷³ *Pizza Hut* sendiri sudah memiliki sertifikasi halal yang dikeluarkan oleh LPPOM-MUI yang diperbaharui setiap 2 tahun sekali.¹⁷⁴
- e. Pengendalian Tahap-Tahap Penting dan Tahap-Tahap Kritis
Pengendalian tahap-tahap penting dan tahap kritis dilakukan dengan pengawasan ketat karena proses ini sangat berpengaruh terhadap mutu dan keamanan makanan. Semua proses pembuatan makanan memiliki SOP dan mengalami kalibrasi secara rutin yang dilakukan oleh seorang yang sudah memiliki sertifikasi dalam teknologi pangan dan industri. Pengawasan dilakukan oleh divisi *Quality Assurance* PT. Sarimelati Kencana. Sistem yang digunakan dalam pengawasan dengan sistem e-CER (*electronic CHAMPS Excellent Review*) yang didalamnya terdapat beberapa komponen penilaian yang meliputi Kebersihan (*Cleanlines*), Pelayanan (*Hospitality*), Ketepatan dalam pelayanan (*Accuracy*), Perawatan peralatan (*Maintenance*), Kecepatan dalam pelayanan (*Speed*) dan *food safety*.

¹⁷³ Indonesia, *Peraturan Pemerintah Tentang Keamanan, Mutu dan Gizi Pangan* Nomor 28 Tahun 2004, Pasal 11.

¹⁷⁴ Wawancara dengan Ibu Rafita Firkananda, *Quality Assurance*, E-CER Division PT. Sarimelati Kencana, tanggal 25 April 2011, bertempat di ruang "Integritas" *Support Centre* PT. Sarimelati Kencana, Gatot Subroto.

f. Kontaminasi Silang

Penanganan produk yang dilakukan oleh karyawan dilakukan dengan baik dan benar. Untuk menghindari terjadinya resiko kontaminasi silang maka karyawan yang bekerja saat menangani pengolahan makanan wajib menggunakan seragam yang lengkap dan bersih, melakukan sanitasi tangan sebelum melakukan pengolahan makanan, wajib menggunakan *hand gloves*, topi dan *apron* serta memastikan area sekitar pengolahan sudah dalam keadaan bersih dan kering, namun berdasarkan pengamatan penulis, penggunaan masker belum diterapkan oleh *Pizza Hut*. Untuk meja kerja dibuat dari bahan baja tahan karat (*stainlles steel*) dan selalu dalam keadaan bersih dan kering, permukaan meja di-*desinfectan* menggunakan *chemical* khusus yang disebut *microchlor*, memiliki fungsi *desinfectan* dan digunakan juga untuk proses pencucian sayuran dan buah-buahan namun tetap aman bagi tubuh. Untuk proses penyimpanan, *Pizza Hut* menggunakan wadah yang tertutup, kering dan bersih menggunakan alat bantu yang disebut MRD (*Made Ready Discard*). Dengan alat tersebut maka penyimpanan bahan makanan dapat dipantau waktu pembuatan, kesiapan serta waktu *expired ny* dan sistem FIFO (*First In First Out*) dapat terlaksana dengan baik.

Untuk penyimpanan bahan makanan dilakukan di *chiller* atau *walk-in chiller* yang memiliki suhu antara 0 – 4 °C dengan pengaturan sebagai berikut :

- 1) Bahan mentah atau bahan makanan lain disimpan terpisah dan jauh dari bahan makanan yang telah diolah atau siap dikonsumsi. Rak penyimpanan menggunakan bahan yang terbuat dari baja tahan karat (*stainlles steel*).
- 2) Penyimpanan berdasarkan sistem FIFO (*First In First Out*). Penyimpanan untuk daging dan sayuran dibedakan berdasarkan warna tutup wadah penyimpanan. Untuk daging dibedakan dengan warna merah, untuk sayuran berwarna hijau, untuk buah-buahan berwarna biru sedangkan untuk keju berwarna kuning.

- 3) Ruang penyimpanan makanan dalam keadaan bersih dan kering serta memiliki lubang/saluran pembuangan air. Memiliki penerangan yang cukup serta *thermometer* sebagai pengukur suhu. Ruang penyimpanan dilengkapi dua buah *thermometer*, digital dan analog.

8. Manajemen dan Pengawasan

Fungsi manajemen dan pengawasan sangat mutlak diperlukan dalam menjalankan standardisasi pengelolaan makanan di *Pizza Hut* Indonesia. Dalam struktur organisasi restoran *Pizza Hut* Indonesia (*Divisi Operational Restaurant*) dipimpin oleh satu orang *Operational Manager* (OM). OM membawahi 4 orang *District Manager* (DM) dan masing-masing DM membawahi sekurang-kurangnya 5 orang *Area Manager* (AM). Masing-masing AM membawahi minimal 5 restoran. Masing-masing restoran dikepalai oleh seorang *Restaurant Manager* (RM) yang dibantu oleh seorang *Assistant Restaurant Manager* (ARM) dan 2 orang *Shift Leader* (SL). Dalam hal fungsi manajemen dan pengawasan, RM bertanggung jawab kepada AM.

Fungsi dan tanggung jawab seorang RM secara garis besar meliputi :

- a. Pencapaian *sales* berdasarkan target yang ditetapkan perusahaan
- b. Pencapaian kepuasan pelanggan yang mencakup kebersihan, pelayanan, produk yang disajikan, perawatan bangunan, ketepatan dan ketepatan dalam pelayanan (CHAMPS).
- c. Memastikan bahwa restoran menjalankan prosedur yang sudah ditentukan oleh perusahaan, terutama dalam penanganan pengolahan makanan.
- d. Membuat prediksi pemesanan barang untuk produksi makanan.
- e. Analisa penggunaan dan prediksi pembuatan produk agar tidak terjadi pembuatan yang berlebih dan *shrinkage* (pembuangan produk) yang berlebih.
- f. Melakukan pengawasan manajemen sumber daya manusia dengan menggunakan analisa SWOT (*Strength Weaknes Opportunity and Threat*).¹⁷⁵

¹⁷⁵ Wawancara dengan Ibu Julia Pamela, Divisi *Operation Support Center* PT. Sarimelati Kencana, tanggal 25 April 2011, bertempat di ruang "Integritas" *Support Centre* PT. Sarimelati Kencana, Gatot Subroto.

Untuk membantu dan memperkecil terjadinya resiko *lost control* oleh manajemen restoran, maka terdapat beberapa perangkat/alat bantu berupa *form check list* (terlampir) yang dapat dijadikan panduan dalam menjalankan operasional restoran sebagai berikut :

a. *Daily Check List FOH*

Merupakan *form check list* harian yang khusus memeriksa kesiapan *Front Of the House/dinning room area* sebelum dimulainya *operation* restoran. Pemeriksaan meliputi Sapu dan pel lantai, sanitasi meja dan peralatan makan, pembersihan kaca, toilet, pintu dan jendela, dsb. (form terlampir)

b. *Daily Check List BOH*

Merupakan *form check list* harian yang khusus memeriksa kesiapan *Back Of the House/kitchen area* sebelum dimulainya *operation* restoran. Pemeriksaan meliputi kesiapan pembuatan *dough*, kalibrasi *thermometer*, persiapan bahan makanan, pembersihan lantai, *chiller*, *locker* dan *toilet*, dsb.

c. *Check List Administration*

Pengecekan sistem komputer kasir, pencetakan laporan harian dan periodik, perhitungan uang sales, persiapan uang petty cash, pemeriksaan persediaan barang, inventory barang, dsb.

d. *Restaurant Shift Change*

Merupakan *form check list* yang dilakukan oleh manajemen restoran (RM, ARM, SL) pada saat pergantian *shift* kerja (*shift* pagi dan *shift* malam). *Restaurant Shift Change* ini meliputi pengawasan pada :

- | | |
|-----------------------------------|--------------------------------|
| 1) <i>Bar area</i> | 8) <i>Pasta area</i> |
| 2) <i>Dough area</i> | 9) <i>Food safety critical</i> |
| 3) <i>Freezer box</i> | 10) <i>Steward area</i> |
| 4) <i>Walk-in chiller</i> | 11) <i>Store room</i> |
| 5) <i>Topping pizza</i> | 12) <i>Dinning room area</i> |
| 6) <i>Oven</i> | 13) <i>Job aid</i> |
| 7) <i>Preparation Pizza table</i> | 14) <i>Administration</i> |

e. *Form Blitz Evaluation*

Form check list khusus yang digunakan oleh AM saat melakukan kunjungan di restoran. *Form Blitz* ini dapat disebut juga inspeksi mendadak yang

dilakukan oleh *Area Manager*. Dalam melakukan *check list*, tingkat kesuksesan suatu restoran diukur berdasarkan skala 0 – 100 %. *Form Blitz* meliputi pemeriksaan fasilitas BOH, FOH, manajemen dan produk dan prosedur penanganan serta pengolahan makanan.

Pengawasan internal juga dilakukan oleh *Pizza Hut* melalui Divisi *Quality Assurance* dengan membentuk sistem pengawasan yang disebut dengan e-CER (*electronic-CHAMPS Excellence Review*) yang melakukan pengawasan dan inspeksi dengan cara yang lebih detail dan akurat, dilakukan oleh tenaga ahli profesional yang bersertifikasi dan berlatar belakang pendidikan dibidang teknologi pangan dan industri. Dalam e-CER dilakukan pengawasan terhadap Titik Kendali Kritis (*Critical Control Point*) dan *Hazard Analysis and Critical Control Point* (HACCP) atau Analisis Bahaya dan Pengendalian Titik Kritis.

9. Pencatatan dan Dokumentasi

Banyak kasus keracunan makanan yang terjadi dan menjadi masalah yang sangat serius karena ini menyangkut keselamatan jiwa manusia. *Pizza Hut* sangat menyadari betapa pentingnya suatu pencatatan dan dokumentasi. Catatan yang detail bisa sangat bernilai pada restoran jika sebuah keluhan yang berhubungan dengan kontaminasi atau penyakit yang disebabkan makanan didokumentasikan dan dikumpulkan dalam satu *file/arsip*. Pendokumentasian prosedur yang benar menunjukkan bahwa kebijakan pemerintah telah diikuti dan dapat membantu menghilangkan tanggung kewajiban restoran.

Pendokumentasian yang dilakukan oleh *Pizza Hut* adalah :

- a. Pemeriksaan temperatur (catat pemeriksaan dan hasilnya)
- b. Temperatur makanan yang dihasilkan dan disimpan
- c. Bagaimana makanan ditangani dan dibungkus
- d. Waktu penyimpanan (*holding time*) dan temperaturnya
- e. Masa kadaluarsa bahan makanan dalam *item* yang diproduksi pada hari tertentu
- f. Prosedur-prosedur yang digunakan untuk membersihkan dan mensanitasi permukaan kontak makanan, seperti area persiapan makanan, peralatan dan penyajiannya.

- g. Waktu pengantaran dan prosedur untuk pesan antar (*Delivery Home Service*)
- h. Kebijakan atau prosedur keamanan makanan
- i. Catatan pelatihan yang menunjukkan pelatihan yang semestinya bagi karyawan dalam hal prosedur sanitasi dan makanan.

Informasi ini dapat menunjukkan kepada pemeriksa atau petugas yang berwenang dalam hal ini Dinas Kesehatan bahwa prosedur keamanan makanan yang tepat telah dilakukan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.¹⁷⁶



¹⁷⁶ Wawancara dengan Ibu Julia Pamela, Divisi *Operation Support Center* PT. Sarimelati Kencana, tanggal 25 April 2011, bertempat di ruang “Integritas” *Support Centre* PT. Sarimelati Kencana, Gatot Subroto.

BAB V

Kesimpulan dan Saran

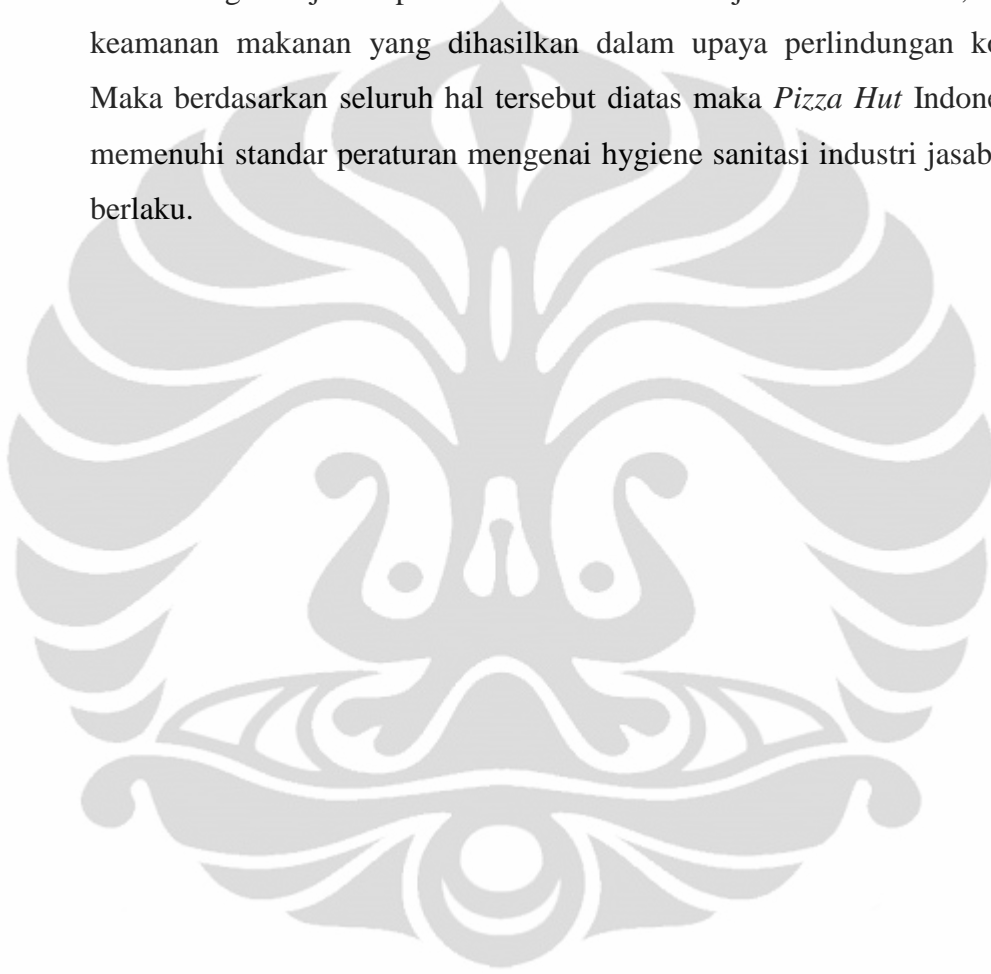
5.1 Kesimpulan

Dari hasil proses penelitian yang dilakukan, maka penulis dapat memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. *Pizza Hut* selalu memperhatikan mutu makanan agar produk yang diproduksinya dapat dipertanggungjawabkan kepada konsumen dimana pengendalian terhadap semua proses selalu dilaksanakan dengan cara yang telah diatur menurut Peraturan Perundang-undangan. Ruang lingkup yang menekankan kepada hak konsumen dalam memperoleh suatu jaminan kepastian hukum seperti yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan landasan dasar bagi *Pizza Hut* dalam memberikan jaminan kepastian hukum atas hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa. Jika dihubungkan dengan Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, maka disebutkan secara tegas itikad pemerintah dalam mewujudkan penyelenggaraan kesehatan yang menekankan betapa pentingnya suatu peningkatan taraf kesehatan masyarakat pada tahap derajat yang setinggi-tingginya. Pengaturan khusus tentang pengamanan makanan dan minuman juga mendapatkan perhatian di dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1996 tentang Pangan dengan jelas dan tegas disebutkan tentang pengaturan, pembinaan dan pengawasan pangan yang menekankan persyaratan makanan yang memenuhi syarat keamanan, mutu dan gizi bagi kepentingan kesehatan manusia. Dalam Pasal 9 Peraturan Pemerintah No. 28 Tahun 2004 tentang Keamanan, Mutu dan Gizi Pangan menyebutkan tentang Cara Produksi Pangan Siap Saji yang Baik harus memperhatikan aspek keamanan pangan yang harus dipenuhi dalam memproduksi makanan. Kepmenkes Nomor 715 Tahun 2003 tentang Persyaratan Hygiene Sanitasi Jasaboga juga secara khusus mengatur tentang penyelenggaraan industri jasaboga dan persyaratan hygiene sanitasi. Di dalam Pasal 9 ayat (1) Kepmenkes Nomor 1098 Tahun 2003 tentang Persyaratan Hygiene Sanitasi Rumah Makan & Restoran secara tegas

disebutkan bahwa rumah makan dan restoran dalam menjalankan usahanya harus memenuhi syarat hygiene sanitasi.

2. Penerapan persyaratan hygiene sanitasi yang dilakukan *Pizza Hut* selain berorientasi kepada pasar, juga mengacu kepada peraturan perundang-undangan dengan melaksanakan tanggung jawab/fungsi sosialnya dan turut mendukung kebijakan pemerintahan dalam menjamin kebersihan, mutu dan keamanan makanan yang dihasilkan dalam upaya perlindungan konsumen. Maka berdasarkan seluruh hal tersebut diatas maka *Pizza Hut* Indonesia telah memenuhi standar peraturan mengenai hygiene sanitasi industri jasaboga yang berlaku.



5.2 Saran

Dari hasil proses penelitian yang dilakukan, saran yang dapat diberikan penulis adalah

1. *Pizza Hut* Indonesia dalam meningkatkan mutu dari makanan yang dihasilkan harus tetap memperhatikan syarat dan ketentuan yang berlaku bagi industri jasaboga. Pentingnya hygiene sanitasi makanan harus ditunjang secara lengkap dengan peralatan yang mendukung seperti pentingnya suatu tempat khusus untuk melakukan sanitasi tangan berupa *triple sink* yang memiliki tahap penyabunan tangan, pencucian dan pembilasan.
2. Dalam rangka pelaksanaan hygiene sanitasi karyawan secara menyeluruh dan untuk menghindari terjadinya kontaminasi silang maka penggunaan masker sangat diperlukan dalam proses produksi makanan.
3. Penerapan peraturan yang berhubungan dengan AMDAL mutlak harus dilakukan, oleh sebab itu dalam setiap pendirian restoran harus memenuhi seluruh persyaratan AMDAL termasuk dalam sistem pembuangan air limbah akhir.
4. Pada dasawarsa yang akan datang, industri makanan akan semakin kompleks. Karena itu Pemerintah perlu menyusun kembali peraturan-peraturannya untuk kebutuhan mendatang sebagai salah satu cara yang baik untuk melindungi konsumen dan memajukan industri makanan seperti membuat peraturan baku tentang Cara Produksi Makanan yang Baik (CPMB).
5. Diperlukan suatu kerjasama antara pihak produsen/pengusaha industri jasaboga dengan instansi terkait, dengan melaksanakan pelatihan dan ketrampilan terhadap pengelola makanan. Pemerintah harus melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap industri jasaboga baik yang berskala kecil maupun berskala besar.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

- Frick. Heinz *et al.*, *Ilmu Fisika Bangunan*, (Yogyakarta: Penerbit Kanisius, 2008)
- Hiasinta. A. Purnawijayanti, Sanitasi, Hygiene, dan Keselamatan Kerja Dalam Pengelolaan Makanan, Yogyakarta; Kanisius, 2000), Cet. 1.
- Keman. Soedjadi, “*Sistem Pengawasan Makanan di Indonesia*,” Universitas Airlangga.
- Loudon. David. L. & Albert. J. Della Betta, “*Consumer Behavior: Concepts and Applications*,” Mc Graw-Hill Book Comp; 1984. New York.
- Mamudji. Sri *et al.*, *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum*, Jakarta: Badan Penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2005.
- Miru. Ahmadi dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2004.
- Nasution. Az., “Aspek hukum Perlindungan Konsumen : Tinjauan Singkat UU No. 8 Tahun 1999, (Depok, MaPPI-FHUI).
- Nasution. AZ, *Perlindungan Konsumen, Tinjauan Pada UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen-LN '99 No. 42, TLN '99 No. 3821.*
- Mangkunegara. A. A. Anwar Prabu, *Perilaku Konsumen*, Cet. 1, Bandung : Eresco, 1998.
- Mansyur. M. Ali, *Penegakkan Hukum tentang Tanggung Gugat Produsen dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen*, Genta Press, Yogyakarta, 2007. Setiawan. R., *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Ctk. Keenam, Putra Abardin, Bandung, 1999.
- Wijaya. Gunawan dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama, Cet.1., Tahun 2000.
- Soekanto. Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*, Cet. 3, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia, 2006.
- Widjaja. Gunawan dan Ahmad Yani, “*Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*,” PT. Gramedia Pustaka Utama , 2000, Cet. ketiga.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN:

Indonesia, *Undang-undang Tentang Perlindungan Konsumen* UU No. 8 tahun 1999, LNRI Tahun 1999 Nomor 42, TLNRI Nomor 3821, Pasal 6.

_____, *Undang-Undang Tentang Kesehatan*, UU No. 32 Tahun 2009.

_____, *Undang-Undang Tentang Pangan*, No.7 Tahun 1996.

_____, *Peraturan Pemerintah Tentang Keamanan, Mutu dan Gizi Pangan* Nomor 28 Tahun 2004.

_____, *Peraturan Pemerintah Tentang Keamanan, Mutu dan Gizi Pangan*, PP No. 28 Tahun 2004.

_____, *Peraturan Pemerintah tentang Analisis Mengenai Dampak Lingkungan* No. 27 Tahun 1999.

_____, *Peraturan Pemerintah Tentang Air Tanah*, PP Nomor 43 Tahun 2008.

Menteri, *Keputusan Menteri Kesehatan Tentang Persyaratan Hygiene dan Sanitasi Rumah Makan dan Restoran*, Kepmen Kesehatan No. 1098/MENKES/SK/VII/2003.

_____, *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 715/MENKES/SK/V/2003 Tentang Persyaratan Hygiene sanitasi Jasaboga.*

Konstruksi IPAL disesuaikan dengan SNI no 03-7065-2005 tentang perencanaan sistem plambing dan dilakukan untuk memenuhi ketentuan didalam Peraturan Pemerintah No. 27 Tahun 1999 Tentang Analisis Dampak Lingkungan (AMDAL).

Peraturan Gubernur Pemrov DKI No. 122 Tahun 2005 Tentang Pengelolaan Air Limbah Domestik di Provinsi DKI Jakarta.

Pizza Hut Indonesia, *Peraturan Perusahaan* Tahun 2010-2012.

INTERNET:

Tim Aero Kalijati, "Makanan Sebagai Gaya Hidup." <http://www.docstoc.com/docs/20870797/Makanan-Sebagai-Gaya-Hidup>. Diakses pada tanggal 1 Maret 2011.

Digilib AMPL, "Pemakaian air tanah dibatasi" <http://digilib-ampl.net/detail/detail.php?row=&tp=kliping&ktg=airminum&kode=8314>. Diunduh pada tanggal 31 Mei 2011.

Lika-liku Sriboga menguasai *Pizza Hut* <http://indocashregister.com/2009/01/04/lika-liku-sriboga-menguasai-pizza-hut-mesin-kasir/>, diakses pada tanggal 17 Mei 2011.

Eriawan Risma. M. S., "Mengenal Bahan Kimia desinfeksi."
<http://www.scribd.com/doc/3116447/Mengenal-Bahan-Kimia-Desinfeksi>.
diakses pada tanggal 25 Maret 2011.

Codex Alimentarius. http://www.codexalimentarius.net/web/index_en.jsp.
Diunduh tanggal 31 Mei 2011.

Ananda Pragana, "Good Manufacturing Practicess (GMP) of Food Industry/ Cara
Produksi Makanan yang Baik (CPMB)."
[http://anandagagan.blogspot.com/good-manufacturing-practices-gmp-
of.html](http://anandagagan.blogspot.com/good-manufacturing-practices-gmp-of.html) Diunduh tanggal 26 Maret 2011.

Sofyan Lubis, SH. *Quo Vadis Perlindungan Konsumen*,
http://www.kantorhukum-lhs.com/details_artikel_hukum.php?id=35,
diakses pada tanggal 13 Februari 2011.

Tatang M. Mirin. "Konsep, konstruksi, definisi operasional, dan definisi
konseptual dalam penelitian."tatangmanguny. wordpress.com.
[http://tatangmanguny.wordpress.com/2009/05/30/definisi-operasional-
dan-konseptual](http://tatangmanguny.wordpress.com/2009/05/30/definisi-operasional-dan-konseptual). Diakses tanggal 25 Maret 2011.

WAWANCARA:

Wawancara dengan Ibu Rafita Firkananda, *Quality Assurance*, E-CER Division
PT. Sarimelati Kencana.

Wawancara dengan Ibu Pamela Yulia, Divisi *Operation Support Center* PT.
Sarimelati Kencana.

Wawancara dengan Ibu Pamela Yulia, Divisi *Operation Support Center* PT.
Sarimelati Kencana.

Wawancara dengan dengan Ibu Djantie, *Supply Chain Management* PT.
Sarimelati Kencana.

Wawancara dengan Bapak Hasan Basri, *Employee Development Staff* PT.
Sarimelati Kencana.

Wawancara dengan Ibu Rafita Firkananda, *Quality Assurance*, E-CER Division
PT. Sarimelati Kencana.

KARYA ILMIAH:

Fardiaz, S. 1997. "Analisis Bahaya dan Pengendalian Titik Kritis". *Pelatihan Pengendalian Mutu dan Keamanan Pangan Bagi Staf Pengajar*. Kerjasama Pusat Studi Pangan dan Gizi (CFNS)-IPB dengan Dirjen Dikti. Bogor, 21 Juli – 2 Agustus 1997.

Hubeis, M. "Menuju Industri Kecil Profesional di Era Globalisasi Melalui Pemberdayaan Manajemen Industri". 1997. Orasi Ilmiah Guru Besar Tetap Ilmu Manajemen Industri, Fakultas Teknologi Industri Pertanian, IPB Bogor.

Nurhayati Abbas, "Tanggung Jawab Produk Terhadap Konsumen dan Implementasinya Pada Produk Pangan," Disertasi Program Pasca Sarjana Universitas Hasanuddin, Makasar. 2002.

Eryunica. Zakyah, *Tinjauan Yuridis Pertanggungjawaban Produsen Atas Pernyataan Kadaluarsa Pada Produk Makanan dan Minuman Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Tesis Magister Hukum Universitas Indonesia, Jakarta: 2006. Frick. Heinz, Antonius Ardiyanto, AMS Darmawan, *Ilmu Fisika Bangunan*, Yogyakarta: Penerbit Kanisius, 2008.

Food & Agriculture Organization. "Assuring Food Safety and Quality: Guidelines for Strengthening National Food Control System." USA, WHO publication.

Standardisasi Nasional - BSN nomor 01-4852-1998. Standar ini merupakan adopsi secara keseluruhan dari CAC/RCP 1-1969, Rev. 3 (1997)-*Recommended International Code of Practice- General Principles of Food Hygiene- Annex : Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP) System and Guidelines for Its Application*.

**KEPUTUSAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 1098/MENKES/SK/VII/2003
TENTANG
PERSYARATAN HYGIENE SANITASI RUMAH MAKAN DAN RESTORAN**

MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

Menimbang	a.	Bahwa masyarakat perlu dilindungi dari makanan dan minuman yang tidak memenuhi persyaratan hygiene sanitasi yang dikelola rumah makan dan restoran agar tidak membahayakan kesehatan;
	b.	Bahwa persyaratan kesehatan rumah makan dan restoran ditetapkan dalam peraturan Menteri Kesehatan Nomor 304/Menkes/Per/X/1989 perlu disempurnakan dan ditinjau kembali sesuai dengan tuntutan kebutuhan masyarakat serta untuk mendukung pelaksanaan otonomi daerah;
	c.	Bahwa sehubungan dengan huruf a dan b tersebut diatas perlu ditetapkan Keputusan Menteri Kesehatan tentang Persyaratan Hygiene Sanitasi Rumah Makan dan Restoran;
Mengingat	1.	Undang-undang Gangguan (Hinder Ordonnantie) 1926 stbl Nomor 226 setelah diubah dan ditambah terakhir dengan stbl 1940 Nomor 14 dan Nomor 450;
	2.	Undang-undang Nomor 4 Tahun 1984 tentang Wabah Penyakit Menular (Lembaran Negara Tahun 1984 Nomor 20, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3237);
	3.	Undang-undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Tahun 1992 Nomor 100, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3495);
	4.	Undang-undang Nomor 7 Tahun 1996 tentang Pangan (Lembaran Negara Tahun 1996 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3656);
	5.	Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 60, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3839);
	6.	Undang-undang Nomor 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3848);
	7.	Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1991 tentang Penanggulangan Wabah Penyakit Menular (Lembaran Negara Tahun 1991 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3447);

	8.	Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi sebagai Daerah Otonom (Lembaran Negara Tahun 2000 Nomor 54, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3952);
	9.	Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2000 tentang Standarisasi Nasional (Lembaran Negara Tahun 2000 Nomor 199, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4020);
	10.	Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1277/Menkes/SK/XI/2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Kesehatan RI.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **KEPUTUSAN MENTERI KESEHATAN TENTANG PERSYARATAN HYGIENE SANITASI RUMAH MAKAN DAN RESTORAN**

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Dalam Keputusan ini yang dimaksud dengan :

1. Rumah Makan adalah setiap tempat usaha komersial yang ruang lingkup kegiatannya menyediakan makanan dan minuman untuk umum di tempat usahanya;
2. Restoran adalah salah satu jenis usaha jasa pangan yang bertempat disebagian atau seluruh bangunan yang permanen dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyimpanan, penyajian dan penjualan makanan dan minuman bagi umum ditempat usahanya;
3. Peralatan adalah segala macam alat yang digunakan untuk mengolah dan menyajikan makanan;
4. Hygiene Sanitasi makanan adalah upaya untuk mengendalikan faktor makanan, orang, tempat dan perlengkapannya yang dapat atau mungkin dapat menimbulkan penyakit atau gangguan kesehatan.
5. Persyaratan Hygiene Sanitasi adalah ketentuan-ketentuan teknis yang ditetapkan terhadap produk rumah makan dan restoran, personel dan perlengkapannya yang meliputi persyaratan bakteriologis, kimia dan fisika.
6. Fasilitas sanitasi adalah sarana fisik bangunan dan perlengkapannya digunakan untuk memelihara kualitas lingkungan atau mengendalikan faktor-faktor lingkungan fisik yang dapat merugikan kesehatan manusia antara lain sarana air bersih, jamban, peturasan, saluran limbah, tempat cuci tangan, bak sampah, kamar mandi, lemari pakaian kerja (locker), peralatan pencegahan terhadap lalat, tikus dan hewan lainnya serta peralatan kebersihan;

7. Makanan jadi adalah makanan yang telah diolah dan siap dihidangkan/disajikan oleh rumah makan dan restoran;
8. Penjamah makanan adalah orang yang secara langsung berhubungan dengan makanan dan peralatan mulai dari tahap persiapan, pembersihan, pengolahan, pengangkutan sampai dengan penyajian.
9. Sanitarian adalah tenaga kesehatan lingkungan berpendidikan minimal Sarjana (S1) yang telah mendapatkan pelatihan dibidang Hygiene Sanitasi Makanan;

BAB II PENYELENGGARAAN

Pasal 2

- 1) Setiap Rumah makan dan restoran harus memiliki izin usaha dari Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 2) Untuk memiliki izin usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) rumah makan dan restoran harus memiliki sertifikat laik hygiene sanitasi rumah makan dan restoran yang dikeluarkan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota.
- 3) Sertifikat laik hygiene sanitasi rumah makan dan restoran sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikeluarkan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota setelah memenuhi persyaratan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I.
- 4) Tatacara memperoleh sertifikat laik hygiene sanitasi rumah makan dan restoran sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan (3) sebagaimana tercantum dalam Lampiran I keputusan ini.

Pasal 3

- 1) Setiap usaha rumah makan dan restoran harus mempekerjakan seorang penanggung jawab yang mempunyai pengetahuan hygiene sanitasi makanan dan memiliki sertifikat hygiene sanitasi makanan.
- 2) Sertifikat hygiene sanitasi makanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diperoleh dari institusi penyelenggara kursus sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Pedoman penyelenggaraan kursus hygiene sanitasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sebagaimana tercantum dalam Lampiran II keputusan ini.

Pasal 4

- 1) Tenaga penjamah makanan yang bekerja pada usaha rumah makan dan restoran harus berbadan sehat dan tidak menderita penyakit menular.
- 2) Penjamah makanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus melakukan pemeriksaan kesehatannya secara berkala minimal 2 (dua) kali dalam satu tahun.
- 3) Penjamah makanan wajib memiliki sertifikat kursus penjamah makanan.

- 4) Sertifikat kursus penjamah makanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diperoleh dari institusi penyelenggara kursus sesuai dengan perundang undangan yang berlaku.

Pasal 5

Pengusaha dan/atau penanggung jawab rumah makan dan restoran wajib menyelenggarakan rumah makan dan restoran yang memenuhi syarat hygiene sanitasi sebagaimana ditetapkan dalam keputusan ini.

Pasal 6

Penanggung jawab rumah makan dan restoran yang menerima laporan atau mengetahui adanya kejadian keracunan atau kematian yang diduga berasal dari makanan yang diproduksi wajib melaporkan kepada Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota setempat guna dilakukan langkah-langkah penanggulangan.

BAB III PENETAPAN TINGKAT MUTU

Pasal 7

- 1) Dinas Kesehatan Kabupaten/kota melakukan pengujian mutu makanan dan spesimen terhadap rumah makan dan restoran.
- 2) Pengujian mutu makanan serta spesimen dari rumah makanan dan restoran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dikerjakan oleh tenaga Sanitarian.
- 3) Hasil pengujian mutu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan dasar penetapan tingkat mutu hygiene sanitasi rumah makan dan restoran.
- 4) Tata cara pengujian mutu dan penetapan tingkat mutu rumah makan dan restoran dimaksud pada ayat (2) sebagaimana tercantum dalam Lampiran III keputusan ini.

Pasal 8

- 1) Pemeriksaan contoh makanan dan spesimen dari rumah makan dan restoran dilakukan di laboratorium.
- 2) Tata cara pemeriksaan contoh makanan dan spesimen dari rumah makan dan restoran harus memenuhi ketentuan sebagaimana tercantum dalam Lampiran III keputusan ini.

BAB IV PERSYARATAN HYGIENE SANITASI

Pasal 9

- 1) Rumah makan dan restoran dalam menjalankan usahanya harus memenuhi persyaratan hygiene sanitasi.

- 2) Persyaratan hygiene sanitasi yang harus dipenuhi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. Persyaratan lokasi dan bangunan;
 - b. Persyaratan fasilitas sanitasi;
 - c. Persyaratan dapur, ruang makan dan gudang makanan;
 - d. Persyaratan bahan makanan dan makanan jadi;
 - e. Persyaratan pengolahan makanan;
 - f. Persyaratan penyimpanan bahan makanan dan makanan jadi;
 - g. Persyaratan peralatan yang digunakan.
- 3) Pedoman persyaratan hygiene sanitasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sebagaimana tercantum dalam lampiran IV keputusan ini.

BAB V PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 10

- 1) Pembinaan teknis penyelenggaraan rumah makan dan restoran dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten /Kota.
- 2) Dalam rangka Pembinaan, Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota dapat mengikutsertakan Asosiasi rumah makan dan restoran, organisasi profesi dan instansi terkait lainnya.

Pasal 11

- 1) Pengawasan pelaksanaan keputusan ini dilakukan oleh kepala Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota.
- 2) Kantor Kesehatan Pelabuhan secara fungsional melaksanakan pengawasan terhadap rumah makan dan restoran yang berlokasi di wilayah pelabuhan.

Pasal 12

- 1) Dalam hal kejadian luar biasa (wabah) dan/atau kejadian keracunan makanan Pemerintah mengambil langkah-langkah penanggulangan seperlunya.
- 2) Langkah penanggulangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan melalui pengambilan sample dan spesimen yang diperlukan, kegiatan investigasi dan kegiatan surveilan lainnya.
- 3) Pemeriksaan sample dan spesimen rumah makan dan restoran dilakukan di laboratorium.
- 4) Ketentuan pemeriksaan sample dan spesimen sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilaksanakan sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

BAB VI SANKSI

Pasal 13

- 1) Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota dapat mengambil tindakan administratif terhadap rumah makan dan restoran yang melakukan pelanggaran atas Keputusan ini.
- 2) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa teguran lisan, teguran tertulis, sampai dengan pencabutan sertifikat laik hygiene sanitasi rumah makan dan restoran.

BAB VII KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 15

Rumah makan dan restoran yang telah melakukan kegiatan berdasarkan ketentuan sebelum ditetapkannya Keputusan ini, agar menyesuaikan dengan ketentuan sebagaimana ditetapkan dalam Keputusan ini selambat lambatnya dalam jangka waktu 1(satu) tahun.

BAB VIII KETENTUAN PENUTUP

Pasal 16

Dengan ditetapkannya Keputusan Menteri ini, maka :

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 304/Menkes/Per/X/1989 tentang Persyaratan Kesehatan Rumah Makan dan Restoran beserta peraturan pelaksanaannya dinyatakan tidak berlaku lagi.

Pasal 17

Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 31 Juli 2003

MENTERI KESEHATAN,

Dr. ACHMAD SUJUDI

Food Standards Consultation

31-May-11

Rest Name	Sun City Sidoarjo	Specialist	Rudi Setyawan
Rest #	62PR158	# Food Safety Criticals	0
Address	Suncity Plaza, Jl. Pahlawan Sidoarjo Sidoarjo Jawa Timur	# Food Safety Issues	6
Owner	Stephen McCharthy	Overall Score	Pass

Food Safety Criticals

Food Safety Issues

- 5.14 All gaskets on refrigeration/freezer units, ice machines or hot holding units not clean or not in good repair. (5.14)
- 7.6 Beverage systems, CO2 cylinders, ice machines and bins or drains are in need of repair. (7.6)
- 5.4 Beverage systems, drink machines, drains, ice machines or ice bins have buildup. (5.4)
- 2.2 Team members do not meet grooming or personal hygiene standards. (2.2)
- 7.4 Three-compartment sink, prep sink, dishwasher or powersoak sink not functional or needs repair. (7.4)
- 4.6 Utensils/equipment/contact surfaces not in good repair. (4.6)

Pass: <=10 Issues and < 1 Criticals
On Alert: 11-19 Issues and < 1 Criticals
Fail: 1 or more Criticals and/or >=20 Issues

Detailed Success Plan

Restaurant Name Sun City Sidoarjo
Date 31-May-11
Address Suncity Plaza, Jl. Pahlawan Sidoarjo Sidoarjo Jawa Timur

Manager on Duty Hartanto
Restaurant # 62PR158

What I appreciate about

You could be more effective Maintenance

Type	Description	Point Value	Responsible Party	Due Date	MIC Follow Up	AC Follow Up
Cleanliness						
	Deviate Beverage systems, drink machines, drains, ice machines or ice bins have buildup. (5.4)	-2				
Detail	Nozzles					
Why	1 dari 6 nozzle coca cola dispenser kotor --> dalam pembersihan diusahakan maksimal dan pada waktu cek nozzle jangan di ambil semua --> potensi nozzle pindah tempat / tertukar					
Action	Add to cleaning schedule, follow up to ensure task completion.					
Hospitality						
	Deviate Team members do not meet grooming or personal hygiene standards. (2.2)	-2				
Detail						
Why	Crew bar area bar kuku panjang --> semua crew harus bar kuku pendek --> khusus crew bar, banyak produk yang di handle tanpa menggunakan hand gloves					
Action	Coach/train on proper procedures, follow up and recognize as appropriate.					
Accuracy						

Type	Description	Point Value	Responsible Party	Due Date	MIC Follow Up	AC Follow Up
Deviate	Projection, Ready for Revenue, prep guides or build-to systems not in use.	-3				
Detail	Build-to's					
Why	- Tidak ada string cheese yang ready di chiller --> Ready : 2/06/11 --> stock yang ada hanya cukup untuk hari ini - Tidak ada thawing BBQ Sausage dan baru mulai thawing jam 13.00 (ready : 2/6/11 jam 13.00) --> sedang BBQ sausage di retarder di discard : hari ini closing Coach/train on proper procedures, follow up and recognize as appropriate.					
Action						
Maintenance						
Deviate	All gaskets on refrigeration/freezer units, ice machines or hot holding units not clean or not in good repair. (5.14)	-1				
Detail	Reach-in					
Why	Gasket retarder Coca cola sobek cukup panjang (+/- 20 cm) --> hubungi pihak coca sola, jika pihak cocacola tidak respon harap hubungi Ibu Imelda Rosdiana					
Action	Confirm funding; contact vendor for service or repair.					
Deviate	Three-compartment sink, prep sink, dishwasher or powersoak sink not functional or needs repair. (7.4)	-1				
Detail	Faucet					
Why	- Kran air di quali ring dan di sink preparation area bocor meneteskan air terus menerus					
Action	Confirm funding; contact vendor for service or repair.					
Deviate	Beverage systems, CO2 cylinders, ice machines and bins or drains are in need of repair. (7.6)	-1				
Detail	Other					
Why	Container untuk Orange Juice Dispenser merk COFFMELL gompel besar dan retak di bagian belakang dan ditutup dengan tutup yang lebih kecil ukurannya --> potensi kontaminasi silang --> segera order ke Ibu Nully (SCM) bila perlu sertakan foto					
Action	Confirm funding; contact vendor for service or repair.					

Type	Description	Point Value	Responsible Party	Due Date	MIC Follow Up	AC Follow Up
Deviate	Utensils/equipment/contact surfaces not in good repair. (4.6)	-2				
Detail	Other, Reeking Knife					
Why	<ul style="list-style-type: none"> - Multi Gripper rusak dan di cutting area hanya menggunakan 1 multi gripper --> segera order ke genstore - Tempat penampung air pada rice cooker rusak / tidak ada --> buat dengan mika/acrylic atau dengan stainless steel - Penyanga freezer box untuk meat rusak --> order ke Bp Muchlisin QA 					
Action	Confirm funding; contact vendor for service of repairs.					
Product						
Deviate	Other items not prepared according to procedure.	-2				
Detail	Appetizer, Other					
Why	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak prepare potato wedges 150 gr --> sebelum opening siapkan / prepare potato wedges 100 gr dan 150 gr - Tidak prepare tahu kwa --> jam 12.30 (rush hour) ada order, baru mengambil dari chiller dan melakukan pencotongan dan crew tergesa-gesa dan harus dibantu crew yang lain --> prepare sebelum opening 					
Action	Coach/train on proper procedures, follow up and recognize as appropriate.					

Restaurant Name: Sun City Sidoarjo
Restaurant #: 62PR158
Date: 31-May-11
Specialist: Budi Setyawan

Coaching

Kepada Yth

Bp Hartanto dan Team JM-SID

Dengan hormat,

Berikut ini beberapa hal yang perlu diperhatikan :

CLEANLINESS :

- Jika ada Budget, perdalam strainer single sink di bar area --> agar dapat menampung gelas kotor yang lebih banyak dan air tidak terciprat pada waktu mencuci
- Stok Filter air yang ada di store untuk mesin filter air harap dibungkus plastik (jangan sampai sobek kemasan) --> potensi kotor jika terbuka/sobek sebelum dipakai.

MAINTENANCE :

- Jam dinding dengan cover kaca yang ada di BOH harap diganti dengan cover mika/acrylic --> di BOH tidak boleh

ada kaca kecualli oven

- Rubah posisi penyangga Freezer box pasta di samping cutting area --> jika penyangga di pasang tutup freezer tidak membuka maksimal --> susah untuk mengambil produk di dalam
- Tutup flour bin sambungan pada engsel lepas sebagian --> segera perbaiki agar tidak lepas semuanya --> karena sering buka tutup
- Segera ganti Rocking Knife dengan handle berlobang --> order ke genstore dengan standard handle tertutup tanpa lobang
- Lampu sorot (3 pcs) dan lampu outdoor sebelah kiri gedung mati --> segera ganti / perbaiki jika kerrudakan pada aliran listrik

PRODUCT :

- Setiap pengambilan di store harus mengisi internal requestion --> Bulan Mei 2011 hanya membuat internal requestion sebanyak 5 hari

SAFETY :

- Pengisian Food Safety Shift Change Checklist harap konsisten --> banyak yang tidak diisi pada kolom Dough Preparation (analisa 20)

Demikian saran dan masukan dari kami, semoga dapat membantu Ops JM-SID

QA Department

CHECKLIST HARIAN – FOH

Periode: .../.../20...

OPENING:

	SEN	SEL	RAB	KAM	JUM	SAB	MIG	CATATAN
❖ Prioritas pertama:								
❖ Rapikan Service Station.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
❖ Rapikan Coffee Counter.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
❖ Persiapkan Salad Bar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
❖ Persiapkan kondimen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
❖ Set up seluruh meja tamu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
❖ Hidupkan lampu-lampu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
❖ Hidupkan "Fly Killer" (bila ada).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
❖ Hidupkan Air Condition.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
❖ Hidupkan Exhaust Fan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
❖ Hidupkan Sound System (Musik).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Membersihkan:

❖ Pintu, jendela dan area pintu utama.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
❖ Salad Bar Area.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
❖ Meja dan kursi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
❖ Toilet untuk tamu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
❖ Ceiling, dinding dan gambar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
❖ Instore Signage.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
❖ Menu dan kondimen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
❖ Lantai.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CHECKLIST HARIAN – BOH

Periode: .../.../19...

OPENING:

	SEN	SEL	RAB	KAM	JUM	SAB	MIG	CATATAN
Prioritas pertama:								
❖ Siapkan pembuatan dough pertama.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
❖ Kalibrasi: Thermometer, Dough Roller, Proofing Cabinet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
❖ Check DAGING, LASAGNA dan CHEESE yang telah dithawing.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
❖ Panaskan Meat Sauce.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
❖ Check parstock u/ operation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
❖ Order ke store u/ keperluan operation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
❖ Persiapkan semua item Salad Bar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
❖ Panaskan Meat Sauce.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
❖ Lengkapi Topping di Maketable.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
❖ Hidupkan exhause fan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
❖ Hidupkan Oven.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
❖ Set up 3 compartment sink.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
❖ Persiapkan Diswashing Machine.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
❖ Persiapkan chemical yang diperlukan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
❖ Buang sampah dan ganti plastiknya.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Check dan Persiapkan:								
❖ Cutting Table.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
❖ Soft Drink, Beer dan CO2.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
❖ Ganti lampu yang mati.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bersihkan:								
❖ Oven dan exhause hood.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
❖ Dinding dan Ceilling.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
❖ Meja Preparation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
❖ Dough Mixer, Dough Roller dan Proofing Cabinet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
❖ Walk In Chiler, Retarder dan Bottle Coller.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
❖ Grease Trap.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
❖ Lantai.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
❖ Locker dan Toilet Karyawan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CHECKLIST HARIAN – ADM

Periode: .../.../19...

OPENING:

	SEN	SEL	RAB	KAM	JUM	SAB	MIG	CATATAN
❖ Check POS Computer dan pastikan tidak ada masalah untuk operation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
❖ Cetak Laporan Harian atau Laporan Periodik apabila diperlukan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
❖ Persiapkan Laporan Harian yang akan dikirim ke HO hari ini.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
❖ Menghitung uang sales untuk segera dipersiapkan disetorkan ke Bank.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
❖ Check Mesin Otorisasi Credit Card pastikan berfungsi untuk operation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
❖ Persiapkan untuk Penukaran Faktur dengan Suppliers (khusus REMOTE).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
❖ Bersihkan dan rapikan Cahsier Area.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
❖ Check par stock barang di Store Room.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
❖ Persiapkan barang dari Store untuk Operation hari ini (sesuai dengan Internal Req. hari ini).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
❖ Pastikan Direct Purchase/Order ke Suppliers telah dilakukan oleh Storeman.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
❖ Pastikan penerimaan barang hari ini dilakukan dengan sebaik-baiknya.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
❖ Persiapkan Daily Receiving Sheet dan siap dikirim ke HO hari ini.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
❖ Rapikan Store Room dan BIN CARD telah diisi sesuai barang yang ada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
❖ Inventory barang untuk data membuat Cost Calculation (PERIODIK).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>

RESTAURANT SHIFT CHANGE - CHECKLIST

OUTLET :
 DATE/DAY :
 PIC :
 Unaccept = < 80

CHECKED BY :
 RESULT : 17 / 20 = 85%
 POTENTIAL : 162 POINT
 Good = 86 - 93 very good = > 94

Competent = 81 - 85

No	BAR AREA	Y	N
1	Kalibrasi Termometer Proofing, Retarder dan water container dough (+/- 2°C)		
2	Gelas bersih dari bekas minyak, lipstick, bercak air dan bekas XY12		
3	Triple sink terisi oleh konsentrasi sabun, XY12, tidak bocor dan keran air bersih (berfungsi baik)		
4	Hand soap dan paper towel tersedia di area Bar		
5	Dispenser dingin dan NgGale bersih		
6	Mesin kopi bersih, tidak ada kecoa dan selang susu harus direr dan air		
7	Mesin Es tidak berlumut dan berkapur		
8	Portioning bush (+/- 5 gram) dan dalam kondisi tidak busuk		
9	Suhu undercounter, retarder coke & freezer ice cream normal		
10	Gasket dan fan Retarder, Freezer serta jug dalam keadaan bersih		
11	Barel / BIB ayup tidak spoiled (expired)		
12	MRD choco vulcano dan cakes on parade benar		
13	Pelengkapan barang di room temperatur dan retarder sudah benar sesuai standart		
14	Bar mat bersih dan tidak bau (check gelas pialing ujung apakah ada bau?)		
15	Tutup blentec dalam keadaan tersedia dan dalam keadaan bersih		
16	Jigger tersedia dan dalam keadaan bersih		
17	Scoop ice cream spes: tersedia dan scoop dalam keadaan bersih		
18	Water urn bersih dan suhu sesuai standart		
19	Bagian atas Ice bin tidak ada barang		
POINT (No Deduction) :			
No	DOUGH AREA	Y	N
1	Cutting table dan cutting board dalam keadaan bersih		
2	Dough roller bersih, tidak berkerak dan aman pada saat dihidupkan		
3	Dough mixer bersih, Bowl tidak pecah/tergores dan jarak hook 3 mm dari dasar bowl		
4	Tidak ada oli yang menetes		
5	Flour bin dan tumpukan tepung tidak berkerak dan tidak ada kotoran tikus		
6	Ayakan tepung tidak sobek dan tidak berkerak		
7	Tumpukan pan/separator bersih, kering dan tidak berminyak		
8	Oil pump bersih dan dalam keadaan baik		
9	Spec chart pan dough, SCP, Oiling pan, submachine bun, Job Aid mixing - portioning - panning tersedia		
10	Dinding, lantai, penutup saluran air di area BOH dalam keadaan bersih		
11	Langit-langit, ventilasi, lampu, hiasan atau kipas area BOH dalam keadaan bersih		
12	Peralatan - peralatan kecil dalam keadaan bersih (pan, cutting board, separator, spatula, timbangan dll) <i>UTR</i>		
13	Tidak Ditemukan sarang pest (serangga)		
14	Label MRD / sistem waktu digunakan secara konsisten (dough Tag, Dough Prep. & Dough In / Out).		
15	Dough harus di-proofing & Retarding dengan benar sebelum digunakan		
16	Adonan harus di mixing, di portion dan ditumpuk dengan benar.		
17	Standart pembuatan Dough sudah benar		
POINT (No Deduction) :			

No	FREEZER BOX	Y	N
1	Temperatur normal, Gasket bersih/baik, tidak ada bunga es dan tidak ada product yang spoiled		
2	Kondisi produk frozen, tertata rapih / aman dari kontaminasi, Ice cream & cake tidak campur dengan daging		
POINT (No Deduction) :			
No	WALKING CHILLER	Y	N
1	Suhu normal		
2	Tidak terjadi kondensasi		
3	MRD produk jelas tertera, sesuai standart dan tidak ada yang spoil		
4	Kualitas produk (telur paku, rad bean, potato salad dan saus pasta) sesuai standart		
5	Tidak ada permasalahan cheese yang expired		
6	Lantai chiller dan freezer bersih		
7	Plastic container bersih, cukup dan tidak sobek		
POINT (No Deduction) :			
No	TOPPING	Y	N
1	Kualitas & rasa produk di maketable masih dalam keadaan baik (terutama Beef burger & Veggie)		
2	Suhu undercounter normal, tidak ada produk frozen dan kontainer dalam keadaan tertutup ter-MRD		
3	Tidak ada meat dan Cheese yang Frozen		
4	Penggunaan Cup, ladle dan scoop sesuai dengan standart		
5	Spec char topping, cheese cup dan ladle tersedia		
6	Strainer Veggie (mushroom, canned corn dan item basah) tersedia		
7	Quality ring tersedia, bersih dan dalam keadaan baik		
8	Standart operational pembuatan pizza sudah benar		
9	Dough diberi saus / topping setelah stretching, stuffing, stamping dan perforasi		
10	Dinding, lantai, penutup saluran air di area BOH dalam keadaan bersih		
11	Lampit - lampit, ventilasi, lampu, hiasan atau kipas area BOH dalam keadaan bersih		
12	Peralatan - peralatan kecil dalam keadaan bersih		
13	Label MRD / sistem waktu digunakan secara konsisten (dough Tag, pre-top, pre cheese)		
14	Peralatan dalam keadaan bersih dan baik (oven, maketable dan retarder)		
15	Tidak Ditemukan sarang pest (serangga)		
POINT (No Deduction) :			
No	OVEN	Y	N
1	Display suhu dan Belt speed normal		
2	Job Aid setting suhu dan konfigurasi finger tersedia		
3	Exhaust bersih dan berfungsi dengan baik		
4	Rantai oven bersih dan tidak rusak		
5	Tidak ada produk yang ditarik atau di dorong waktu masuk/keluar dari oven		
POINT (No Deduction) :			
No	CUTTING TABLE AREA	Y	N
1	Penyusunan/kelengkapan area kondimen rapih dan tersedia		
2	Cutting board dan pisau potong tidak berminyak, tidak kotor dan tidak banyak remah		
3	Piring dan utensil bersih		
4	Shelving rack dan TO BOX dispenser bersih		
5	Pizza terpotong dengan sempurna		
6	Dinding, lantai, penutup saluran air di area BOH dalam keadaan bersih		
7	Tidak Ditemukan sarang pest (serangga)		
9	Kondimen atau peralatan service sesuai dan tersedia		
POINT (No Deduction) :			

PASTA AREA		Y	N
1	Suhu dan Level air di bain marie sesuai standart		
2	Ingredient yang seharusnya di bain marie sudah sesuai		
3	Tidak ada produk yang spoil (taste)		
4	Sauce diaduk 15 menit sekali		
5	Ladle saus benar, tersedia dan bersih (boleh sharing tapi harus ada air rendaman yang dijaga bersih)		
6	Kualitas Noodle tidak asam dan tidak berlendir		
7	Suhu Retarder pasta normal		
8	MRD appetizer dan produk tidak expired dan ditulis dengan benar		
9	Rice cooker bersih		
10	Noodle portioning sesuai dengan standart (180 gr +/- 2 gram)		
11	Suhu rice di bain marie sesuai standart		
12	Dinding, lantai, penutup saluran air di area BOH dalam keadaan bersih		
13	Langit-langit, ventilasi, lampu, hiasan atau kipas area BOH dalam keadaan bersih		
14	Peralatan - peralatan dalam keadaan bersih		
15	Label MRD / sistem waktu digunakan secara konsisten dan benar		
16	Tidak Ditemukan sarang pest (serangga)		
POINT (No Deduction) :			
STEWARD & TRIPLE SINK BOH		Y	N
1	Rendaman sendok dan garpu harus 6 pcs perkotak rack		
2	Job Aid rendaman sendok dan garpu tersedia		
3	Chemical untuk rendaman tersedia dan sesuai dengan standart		
4	Keran semprotan dishwasher berfungsi baik dan bersih		
5	Grease Trap Bersih dan berfungsi baik		
6	Hand towel dan hand soap tersedia		
7	Keran Air panas di BOH berfungsi		
POINT (No Deduction) :			
CHECKLIST		Y	N
1	Checklist Opening, shift change dan Closing tersedia (minimal 30 hari terakhir)		
2	Laporan penggantian filter tersedia		
3	Side Job dan Cleaning Checklist tersedia		
POINT (No Deduction) :			
STORE ROOM		Y	N
1	Semua barang harus ada : receiving date		
2	Rack, Kontainer dan ruangan harus bersih		
3	Tidak ada produk spoiled terdapat di Stor room		
4	Tidak ada produk kaleng yang penyok atau berkarat		
POINT (No Deduction) :			

No	FOH	Y	N
1	Langit-langit, lampu dan Exhaust Fan dalam keadaan bersih		
2	Dinding, lantai, dekorasi, meja, kursi, pintu dan jendela dalam keadaan bersih		
3	Meja, kursi dan tendcard dalam kondisi baik dan bersih		
4	Peralatan makan, cork mat dan Gripper dalam kondisi baik dan bersih		
5	Front counter dan condiment counter dalam keadaan rapih dan bersih		
6	Chili dan tomat potong di beri MRD		
7	Suhu, Salad Bar standart, produk standart, lampu menyala dan dalam keadaan bersih		
8	Buku menu lengkap dan dalam keadaan baik		
9	Halaman dan Exterior bersih dan sedap dipandang mata		
10	Signage PizzaHut dalam kondisi baik dan bersih		
11	Toilet dalam keadaan baik dan bersih		
12	Hospitality 10 MOT dijalankan dengan baik		
13	Speed of service standart		
14	Langit-langit, ventilasi, lampu, hiasan atau kipas bersih		
15	Dekorasi atau tirai jendela bersih		
16	Meja, kursi, kursi tinggi, kursi bayi, kursi tambahan atau asbak bersih		
17	Kondimen - kondimen tersedia dan bersih		
18	Counter depan, counter kondimen or area FOH bersih		
19	Menu, display POP atau marketing material bersih		
20	Meja kosong bekas customer segera dibersihkan dan di tata ulang sesuai standard		
21	Dinding, pintu, lantai, atau lacl bersih		
22	Langit - langit ventilasi, lampu, hiasan atau kipas bersih		
23	Pengering tangan, tissue toilet atau sabun cair antibakteri tersedia.		
POINT (No Deduction) :			
No	JOB AID YANG WAJIB DITEMPEL	Y	N
1	Dough making lengkap (Pan dan SCI)		
2	Submarine Bun		
3	Resep pan Dough, peminyakan Pan dan persorsian adonan		
4	Chunky cut		
5	Cheese cup + portioning / topping Cup		
6	Topping Chart		
7	Ukuran Ladle sauce Make Table		
8	Pasta (gambar insert + Job Aid pengalukan 15 menit sekali + level air di Bain marie + checklist pergantian pasta)		
9	Ukuran ladle Pasta		
10	Konfigurasi finger over + setting oven 2007		
11	Bar spec Chart		
12	Standart speed Blentec		
13	Shell life Guiderline 2007		
14	Job Aid/spec Chart produk promo (jika diterbitkan oleh QA dept)		
15	Standart pemakaian Chemical		
16	Perefilan sambal dan saus tomat botol + pengkodean		
POINT (No Deduction) :			

FOOD SAFETY CRITICAL (6 POINT)			Y	N
1	Tidak Ditemukan aktifitas dan serang PEST, dan jika ada, maka harus ada dokumentasi dari PEST CONTROL yang telah dihubungi dalam 7 hari sebelumnya			
	PASTIKAN:			
	- Tidak ada 2 - 5 Lalat lindung			
	- Tidak ada 1 - 4 atau lebih kecoa hidup dan mati			
	- Tidak ada 1 tikus hidup, 2 tikus mati, 1 - 25 kotoran tikus			
	- Tidak ada Laba-laba & Sarang gigit			
	- Tidak ada Semut, Jangkrik dan sel agalnya			
2	Tidak ada KONTAMINASI Makanan oleh Bahan kimia			
	PASTIKAN:			
	- Bahan/kemasan pangan bebas dan terlindungi dari kontaminasi Chemical			
	- Chemical harus disimpan jauh dari bahan pangan			
3	Tidak ada penggunaan ingredients / product yang tidak di Approved oleh Pizza Hut Indonesia			
4	Product dingin disimpan pada suhu -5°C dan product panas pada suhu >math>60^{\circ}\text{C}</math> selama waktu penyimpanan			
5	KONTAMINASI SILANG			
	PASTIKAN:			
	- Tidak ada Benda Asing pada product			
	- Tidak ada Power pan yang Berjamur dan berlumut			
	- Tidak Menggunakan cangkir sebagai scoop ice atau untuk mengambil sauce			
	- Ice bin TIDAK BOLEH menjadi tempat penyimpanan barang apapun, kecuali Es batu.			
	- Tidak ada Apron/seragam yang menyentuh product			
	- Tidak ada Lap untuk sanitasi bersentuhan langsung dengan permukaan yang kontak dengan makanan			
	- Tidak ada karyawan yang Bersin dan mengelap hidung ke Apron			
	- Tidak ada karyawan yang Mengantongi Hand Gloves			
	- Tidak Memanggang daging mentah bersamaan dengan product lain			
6	Product daging mentah dimasak sesuai temperatur pemasakan yang benar			
7	Tidak ada Bahan/product pangan rusak yang potensial berbahaya digunakan dan dijual			
8	Tidak ada Anggota Team yang sakit tetap bekerja di Outlet			
9	Termometer Terkalibrasi, berfungsi baik dan minimal harus ada 3 (proofing, retarder dough dan area dough)			
POINT (No Deduction):				

BLITZ EVALUATION

CORE VALUES : INTEGRITY, EXCELLENCE, ORGANIZATIONAL GROWTH & PROFITABILITY



Pizza Hut Indonesia

RESTORAN _____ TGL _____ STAFF: _____ FOK BOH DEL _____ NILAI _____ %
 HARI _____ WAKTU _____
 MGR BERTUGAS _____ PENILAI _____ D S C F U

FASILITAS FOH RBD : 98 RR : 98 DEL : 61 EXP : 61 ACT : _____ %
 POT : _____

- 3 HALAMANTAMAN
- 3 GEDUNG/SIGNAGE/POLE SIGN
- 3 LOBBY/TERRACE/TANGGA
- 3 LANTAI FOH
- 3 AREA CASHIER /COUNTER
- 3 MEJAKURSI
- 5 LALAYSERANGGA
- 3 CUTLERY&PRINGGELAS KOTOR
- 3 LAMPU
- 10 MARKETING MATERIAL/STAND/EVENT CARD/SPA :DUKKATA-KATA PIZZA TEBAL ATAU PIZZA TIPIS
- 5 RUANG MAKAN/SUNRI RUANG 19°C - 22°C
- 5 TOILET & WASTAFELAKEBERSIHANKACA/CLOSE :LANTAI&BAKUBUNTOILET PAPER/TOILET SIGN
- 3 GRILL AC
- 3 GRUJ. EXHAUST FAN
- 3 SIGNADE (LANTAI BASAH, NON SWICINGSI)
- 3 PICK UP COUNTER/KERAPYHANKEBERSIHAN
- 3 BTOP KONTAK/KONDISIWEBERSIHAN
- 3 BANY CHAIRS/BERSIH/STOK BERMNYAK
- 3 KACA DIBWASIGORDEH
- 3 MUSIK
- 25 LAIN-LAIN

SERVIS RBD : 147 RR : 121 DEL : 79 EXP : 36 ACT : _____ %
 POT : _____

- DINE IN**
- 10 SALAM&NYUM
 - 10 PEMESANAN
 - 3 PRODUCT YANG DISAJIKAN
 - 15 FOLLOW UP VIST
 - 3 MENAWARIN HDANGAN PENUTUP
 - 3 PROSES PEMBAYARAN / PRE BILLING
 - 10 TERIMA KASIH & MINTA AGAR BERKUNJUNG LAGI
 - 3 SET UP TABLE
 - 3 PROSEDUR ANTRUORDER
 - 3 COORDINATOPMAYAWA MERUBAWA TAMU DUDUK
 - 10 MISS BALON
 - 5 DOCKET PUNCH OUT/STANDARD WAKTU

- Time & Motion**
- 25 IMPLEMENTASI TIME AND MOTION
 - 20 NILAI > 95 % < 100 %
 - 15 NILAI > 90 % < 95 %
 - 10 NILAI > 85 % < 90 %
 - 5 NILAI > 80 % < 85 %
 - 0 NILAI < 80 %

- TAKE AWAY (NILAI GANDA UNTUK EXPRESS)**
- 3 SALAM
 - 3 PEMESANAN
 - 3 PROSES PEMBAYARAN
 - 3 PRODUK DISAJIKAN
 - 3 TERIMA KASIH & MINTA AGAR BERKUNJUNG LAGI
 - 3 TAKE AWAY (COUNTER)ID SUPPLY/CHILI SACHET

- DELIVERY (NILAI GANDA UNTUK DELCO)**
- 3 DISPATCH AREA
 - 5 MENJAWAB TELPON/PEMESANAN
 - 3 DELIVERY POUCH
 - 5 KONDISI MOTOR
 - 10 DEL + 30ZONING YANG BENAR/DEL TIME (LAMPIRA I DEL-LOG)
 - 5 > 95 %
 - 4 > 90 %
 - 3 > 85 %
 - 2 > 80 %
 - 0 < 80 %

MANAGEMENT RBD : 45 RR : 45 DEL : 45 EXP : 45 ACT : _____ %
 POT : _____

- MGT I**
- 5 SIERAGANNAME TAZI/TOPIRAPH/PRONKONDISI (BERBAU)
 - 5 CLIPBOARD
 - 5 RESTAURANT EXCELLENCE SCORE CARD
 - 5 TRAINING TRACKING CHART
 - 5 STAFFING
 - 5 INFORMATION BOARD/KERAPYHAN

- MGT II**
- 5 FLOOR MANAGEMENT
 - 10 PUBLIC SAFETY/PEMADAM APH

FASILITAS BOH

RBD : 171 RR : 171 DEL : 137 EXP : 137 ACT : POT : %

- 3 MAKE TABLE/SP CUP
- 3 CUTTING TABLE
- 3 LANTAU/KONDISI/GERAMK
- 5 CHILLER/SUSUNAN BARANG/STRT
- 3 RECTARDER/KACA KOTOR
- 3 FREEZER/SUSUNAN BARANG
- 10 OVEN/MUR/KACAH/HANDLE/MASTER LINK
- 3 DOUGH MIXER
- 3 DOUGH ROLLER
- 3 DOUGH PROOFER/TGL KALIBRASI
- 3 AREA PASTA/MEJA PASTA/SETTING TEMP 90°C/AE/LEVEL AIR
- 3 AREA PENCUCIAN/IRAN AIR/SALURAN PEMBUANG/AN/RELEASE TRAP
- 3 STORE ROOM/BN CARD/PINTU TERKUNCI
- 3 AREA KARYAWAN/TORLETA, LOCKER/CATERING BOX KARYAWAN
- 3 DOUGH TABLE/PERALATAN DOUGH
- 3 LAP KOTOR/BERMINYAK/JOROK
- 10 SEPARATOR/BERMINYAK/KOTOR/BASAH
- 20 THERMOMETER KALIBRASI
- 5 SERANGKAP/KECOA
- 3 JOB AID RUSAK/KOTOR
- 3 CONTAINER PLASTIK PUTIH RUSAK/TUTUP PECAH
- 3 BARI MARIE/KEBERSIHAN
- 3 KNYALI RANGE
- 3 WALL SHELVING
- 3 GRILL ACE/EXHAUST FAN
- 3 PREPARATION TABLE/SINGHA/ND SOAP/PIPA PEMBUANG/AN BOCOR
- 3 LAMP/UTUTUP LAMPU
- 3 MRD/SUSUNAN/TALKONDISI
- 3 AREA BAR/TS/PLIE BAK PROCEDURE/MICROCHLOR/SPRAYER TERSEDA
- 3 DISPENSER/KONDISI BOCOR
- 3 ICE CREAM FREEZER/ICE CREAM/GARNISH
- 3 BOTTLE COOLER
- 3 BARREL SOFT DRINK/TIDAK LENGKET/KOTOR
- 3 KERANGKING DELIVERY BOX/AC/GAS
- 3 TONG SAMPAH/KOTOR/PINGGIR/DALAM/TONG PLASTIK
- 3 BOX WARNA DI WALK/MP/PINGGIR KOTOR
- 3 BACK DOOR / PINTU BELAKANG TERTUTUP/TERKUNCI
- 25 FASILITAS LAIN

PRODUK RDB : 137 RR : 137 DEL : 110 EXP : 110 ACT : POT : %

PERSIAPAN PRODUK/SAHAN

- 3 MRG/SH/EL/LIFT
- 3 LEVEL STOCK
- 3 LEVEL PERSIAPAN
- 10 KELAYAKAN MAKANAH
- 5 SANTIASI MICROCHLOR/SPRAYER TERSEDA

SANTIASI TELUR

- 5 PROSEDUR PENERIMAAN
- 10 SUHU TELUR
- 5 PROSEDUR PENYIMPANAN
- 10 PROSES PEMASAKAN

DOUGH

- 3 PEMBUATAN DOUGH
- 3 PENYIMPANAN DOUGH
- 5 KUALITAS DOUGH/DOVER PROOF/IKS/ME/EN/GE/LOW/BAK/RIE/UDARA
- 5 LEVEL STOCK
- 5 SANTIASI MICROCHLOR/SPRAYER TERSEDA
- 3 DOUGH TAG/KONDISI BERSH
- 5 PRE TOPPING

PIZZA

- 3 JUMLAH TOPPING/SAUCING
- 3 SPESIFIKAN INGREDIENT
- 3 PENYUSUNAN YANG TEPAT/PINGGIR PIZZA RAPIH
- 3 PRODUK JADI / PIZZA DITARIK DARI CHAMBER
- 3 PINGGIR CRUST YANG RAPIH

SALAD BAR (DINE IN ONLY)

- 4 SPESIFIKASI INGREDIENT
- 4 PENAMPILAN/CE LEVEL
- 5 SANTIASI MICROCHLOR/SPRAYER TERSEDA
- 5 REFILL PROCEDURE/PLASTIC FILM/TANGGAL

PASTA

- 3 APPETIZER/BRUSCHETTA TOPPING
- 3 PASTA
- 3 LAIN/LAIN PROMOSI
- 3 SANTIASI TERSEDA MICROCHLOR/SPRAYER TERSEDA

BAR

- 3 BEVERAGES/OFT DRINK/ICE/FRESH FRUIT
- 3 CELAS/PI/CHER/KEBERSIHAN
- 3 ICE BINTUTUP/DALAMNYA BERSH

TTL: _____ : 598 (RBD) = _____ %
 (ACT) : 572 (RR)
 : 423 (DEL)
 : 389 (EXP)

D	> 92
S	86 - 92
C	78 - 86
F	71 - 78
U	< 71

NOTE: SECTION AKAN NILAI 0 (NK L) APABILA SALAH SATU ADA YANG KRITIKAL

MANAGER YANG BERTUGAS

PENILAI



Pizza Hut Oven

Settings and Air Finger Configuration



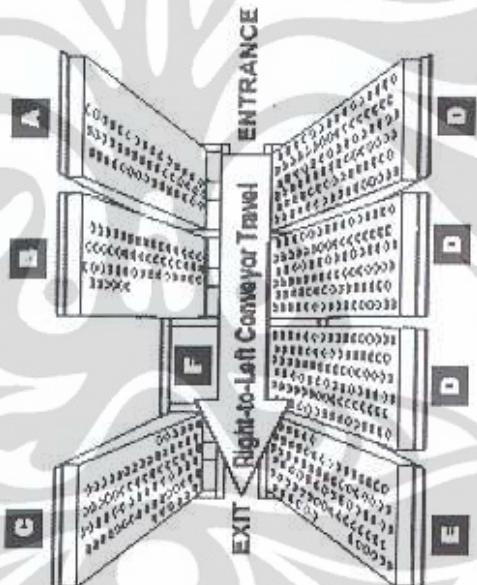
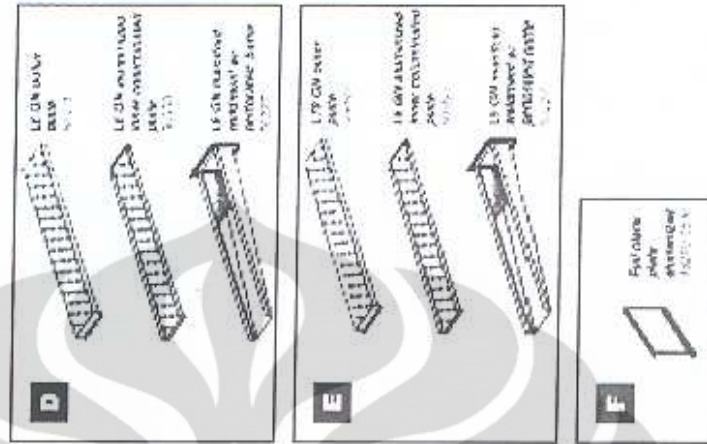
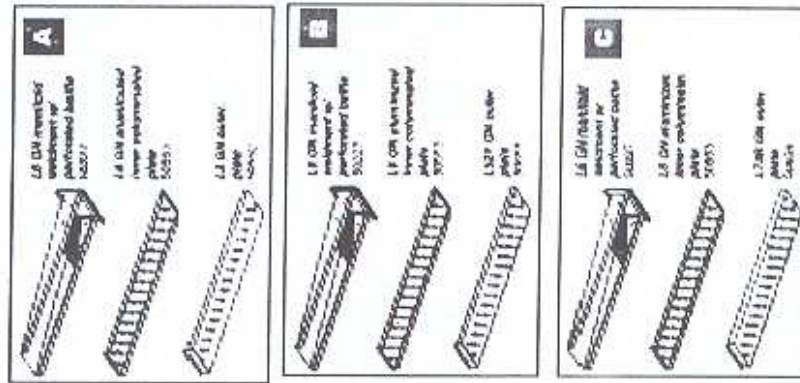
Middleby Marshall PS540 Gas with: Right-to-Left Conveyor

Settings

Bake time 7:05 minutes


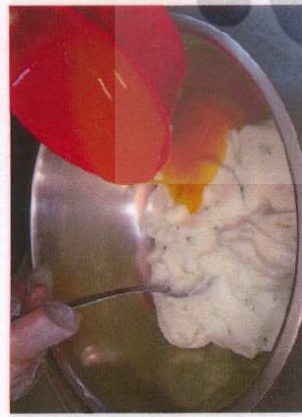
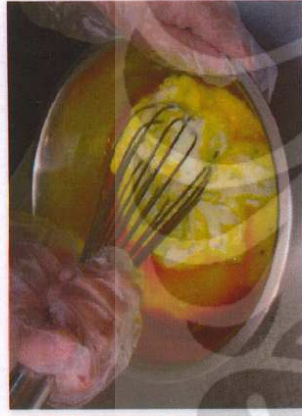

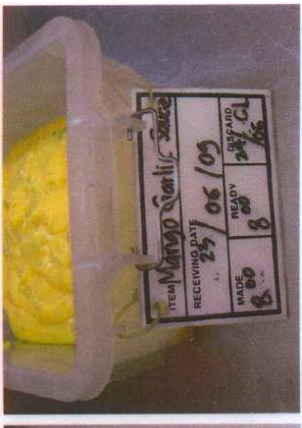
Temperature 240 °C

Air Finger Configuration



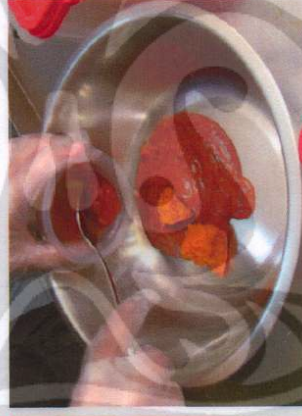
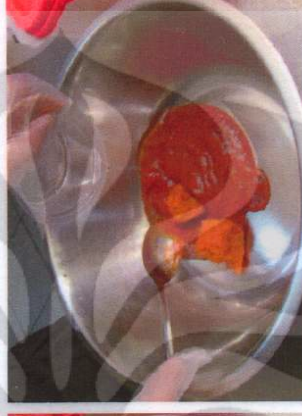

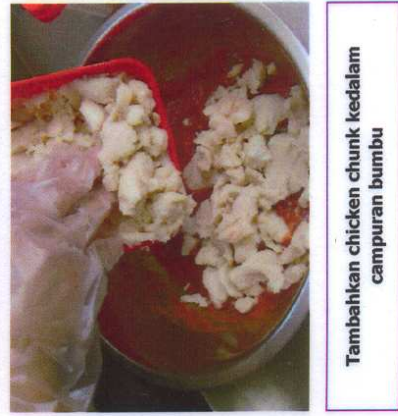
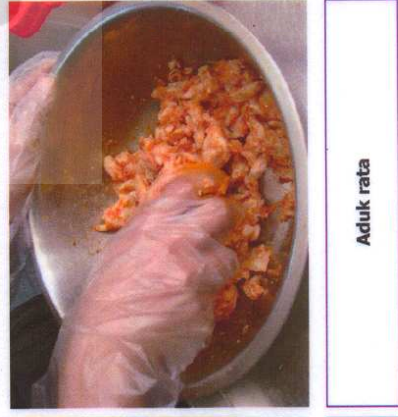

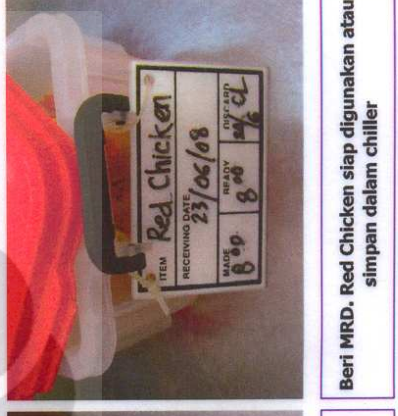


YRI-PH-COE-MM-PS540-R-T-L-7/2004

TROPIKANA PIZZA - MANGO GARLIC BUTTER SAUCE

				
<p>Tuang garlic butter dip kedalam mixing bowl</p>	<p>Mango concentrate</p>	<p>Aduk rata dengan menggunakan balloon whisk</p>	<p>Tuang ke dalam kontainer bersih dan kering</p>	<p>Mango Garlic Butter Sauce siap digunakan atau simpan dalam chiller</p>

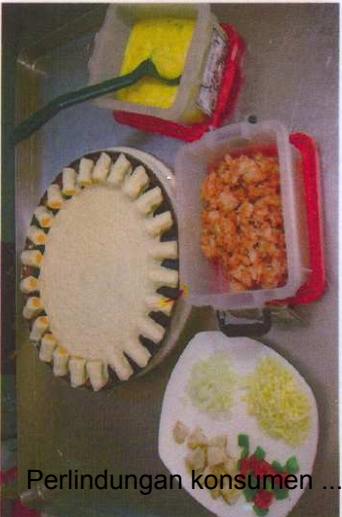
TROPIKANA PIZZA - RED CHICKEN

				
				<p>Gunakan pizza sauce BARU supaya hasil marinasi AYAM / TIDAK ASAM / SPOIL</p>
<p>Tambahkan chicken chunk kedalam campuran bumbu</p>	<p>Aduk rata</p>	<p>Pindahkan ke dalam kontainer plastik yang bersih dan kering</p>	<p>Beri MRD. Red Chicken siap digunakan atau simpan dalam chiller</p>	<p>NOTE</p>



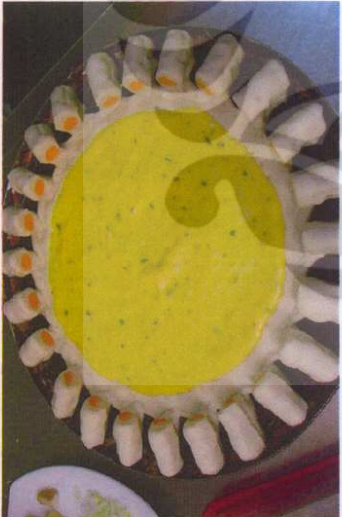
TROPIKANA PIZZA

1



Siapkan bahan-bahan sesuai dengan standard recipe

2



Tuang mango garlic butter sauce diatas dough sesuai ukuran pizza / type dough dan ratakan

3



Taburkan topping secara berturut-turut: cheese bawah 1/2 cup orange

4



Chop onion
PPP: 1; Reg: 2; Lrg: 3 ssp

5



Red chicken 1 1/2 cup

6



Potongan potato wedges 1/2 cup

7



Red & greenbell pepper mix
PPP: 1/4 ppp cup; Reg: 1/2 cup; Lrg: 1 ppp cup

8



Dan cheese atas 1/2 cup orange

9



Pastikan topping merata sampai ke pinggir. Pizza siap dipanggang 1 x oven

10












Setelah keluar dari oven potong pizza sesuai dengan standard. Garnish dengan chop parsley

11



Untuk cheesybites lengkapi dengan garlic butter dip dalam sauce cup. Tropikana Pizza siap disajikan

- 1)  **Seleksi sayuran dari Supplier dan timbang dengan benar**
- 2)  **Tempatkan sayuran dalam container 'HIJAU'**
- 3)  **Cuci sayuran dengan air dingin**
- 4)  **Tiriskan sayuran setelah dicuci dengan air dingin**
- 5)  **Siapkan larutan 'Sanitasi' dalam container 'KUNING' (20 Ltr = 15 Gr. Microchlor)**
- 6)  **Rendam sayuran dalam larutan sanitasi selama 5 menit**
- 7)  **Tiriskan dan tempatkan dalam container 'HIJAU' yang telah dicuci bersih**
- 8)  **Pasang 'SANITASI' Label didepan MRD Label**
- 9)  **Simpan sayuran yang telah disanitasi dalam chiller**